

**TIPOLOGI KECAMATAN
DALAM PELAKSANAAN *BREAKDOWN* PELAYANAN IMB
DI KOTA SEMARANG**

Tesis ini diajukan kepada
Program Pascasarjana Magister Teknik Pembangunan Kota
Universitas Diponegoro

Oleh:

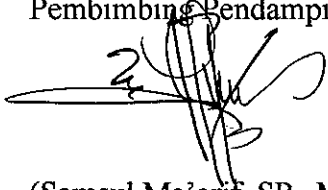
HARI SOESILO
NIM. L4D 002 014

Diajukan pada Sidang Ujian Tesis
Tanggal 24 April 2004

Dinyatakan Lulus
Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Magister Teknik

Semarang Mei 2004

Pembimbing Pendamping



(Samsul Ma'arif, SP., MT)

Pembimbing Utama



(Ir. Ragil Haryanto, MSP)

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Program Pascasarjana Magister Teknik Pembangunan Kota
Universitas Diponegoro



(Dr. Sugiono Soetomo, DEA)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi. Sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diakui dalam naskah ini disebutkan dalam Daftar Pustaka.

Semarang, Mei 2004

HARI SOESILO
NIM. L4D 002 014

LEMBAR PERSEMBAHAN

1.dalam setiap satu kesulitan diapit 2 kemudahan.....
2. Pemimpin yang menyusahkan rakyat dan menyenangkan dirinya sendiri adalah haram (Bukhari dan Muslim).

Tesis ini kupersembahkan untuk :

Bapak/Ibu Soedarno Kd., my beloved son Arya Pradana (I miss you, I hope you always happy without papa...I'm proud of you kid), dan seseorang yang selalu memberiku semangat, membuatku pantang menyerah, memberiku kehidupan yang baru, Endang Try Setyasih.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, hanya atas segala hormat dan karunianya, penyusunan tesis dengan judul **“TIPOLOGI KECAMATAN DALAM PELAKSANAAN *BREAKDOWN* PELAYANAN IMB DI KOTA SEMARANG”** dapat selesai.

Tesis ini merupakan syarat kelulusan pada Program Studi Magister Teknik Pembangunan Kota, Universitas Diponegoro, Semarang. Selama penyusunan tesis ini, penulis banyak mendapat bantuan dan saran yang sangat bermanfaat demi kelancaran penyusunan. Untuk itu pada kesempatan ini penyusun menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. CBUIM, BPSDM Kimpraswil RI.
2. Bapak Dr. Ir. Sugiono Soetomo, DEA selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Pembangunan Kota Universitas Diponegoro.
3. Bapak Ir. Ragil Haryanto, MSP selaku pembimbing utama yang telah memberikan tambahan materi dan masukan.
4. Bapak Samsul Ma'arif, SP, MT, selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan tambahan materi dan masukan.
5. Ibu Ir. Nany Yulastuti, MSP selaku pembahas yang telah memberikan masukan dan perbaikan.
6. Bapak Ir. Hadi Wahyono selaku pembahas yang telah memberikan masukan dan perbaikan tesis ini.
7. Bapak Drs. Saman Kadarisman yang selalu mendukung segala keperluan penulis dalam menyusun tesis ini.
8. Para donatur yang memberikan 'kehidupan' (Mas Haji Prie, Mas Prast, Mas Farchan, Pak Andi Agus, Pak Poltak dan Pak Nexa dari PT. Asiana).
9. Bapak Soekamto SH. dan keluarga.
10. Para responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan memberikan data dalam penelitian.
11. Rekan-rekan yang turut membantu menyebarkan kuesioner yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

12. Rekan-rekan CBUIM angkatan V dan rekan-rekan senasib seperjuangan (Mas Nana, Mbak Jack, Roni, Yudi, Danar, Jepri, Didik Malang, Sugiarto Comal, Pakdhe Nardi, Yasmu, Rokiban, Mahmud, Sugeng) yang selalu membantu.
13. Staf Sekretariat MTPK Undip yang telah membantu keperluan administrasi bagi penulis.

Penulis menyadari keterbatasan dan kemampuan yang ada sehingga masih banyak hal yang perlu ditambahkan dalam pelaksanaan penelitian nantinya. Untuk itu upaya perbaikan akan terus dilakukan seiring dengan perkembangan yang ditemui dalam pelaksanaan penelitian. Penyusun dengan tangan terbuka menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan hasil penelitian ini.

Akhir kata, penyusun berharap agar tulisan ini dapat digunakan sebagai dasar penyusunan penelitian selanjutnya.

Semarang, Mei 2004

Peneliti

(Hari Soesilo)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan dan Sasaran.....	6
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2. Sasaran Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Hipotesis.....	7
1.6. Ruang Lingkup.....	8
1.6.1. Lingkup Materi.....	8
1.6.2. Lingkup Wilayah.....	10
1.7. Kerangka Pemikiran.....	11
1.8. Metode Penelitian.....	13
1.8.1. Langkah-langkah Penelitian.....	13
1.8.2. Definisi Operasional dan Identifikasi Variabel.....	14
1.8.3. Jenis dan Sumber Data.....	15
1.8.4. Metode Pengumpulan Data.....	15
1.8.5. Proses Pengambilan Sampel dan Ukuran Sampel.....	16
1.8.6. Analisis Data.....	17
1.9. Sistematika Penulisan.....	20

BAB II KAJIAN PELIMPAHAN KEWENANGAN DAN KUALITAS PELAYANAN

2.1. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	22
2.1.1. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	23
2.2. Kepuasan Konsumen.....	25
2.3. Pelimpahan Wewenang.....	30
2.4. Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, dan Pendelegasian Wewenang.....	35

BAB III GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian.....	36
3.2. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB).....	37
3.3. Prosedur Permohonan IMB.....	40

BAB IV TIPOLOGI KECAMATAN DALAM PELAKSANAAN *BREAKDOWN* PELAYANAN IMB DI KOTA SEMARANG

4.1. Analisis Persepsi Responden.....	43
4.2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	51
4.3. Rentang Skala.....	53
4.4. Tabulasi Silang.....	63
4.5. <i>Analysis of Variance</i> (ANOVA).....	80
4.6. Pengujian Hipotesis.....	84

BAB V KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan.....	89
5.2. Rekomendasi.....	91

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL IV.1	: Persepsi Responden menurut Jenis Kelamin (Aparat)	44
TABEL IV.2	: Persepsi Responden menurut Jenis Kelamin (Masyarakat)	44
TABEL IV.3	: Persepsi Responden menurut Usia (Aparat)	45
TABEL IV.4	: Persepsi Responden menurut Usia (Masyarakat)	46
TABEL IV.5	: Persepsi Responden menurut Pendidikan (Aparat)	47
TABEL IV.6	: Persepsi Responden menurut Pendidikan (Masyarakat)	48
TABEL IV.7	: Persepsi Responden menurut Pekerjaan (Aparat)	48
TABEL IV.8	: Persepsi Responden menurut Pekerjaan (Masyarakat)	49
TABEL IV.9	: Persepsi Responden menurut Tingkat Pendapatan (Aparat)	50
TABEL IV.10	: Persepsi Responden menurut Tingkat Pendapatan (Masyarakat)	51
TABEL IV.11	: Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas (Aparat)	52
TABEL IV.12	: Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas (Masyarakat)	53
TABEL IV.13	: Tanggapan Responden (Aparat) terhadap Dimensi <i>Tangibles</i>	55
TABEL IV.14	: Tanggapan Responden (Aparat) terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	56
TABEL IV.15	: Tanggapan Responden (Aparat) terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	56
TABEL IV.16	: Tanggapan Responden (Aparat) terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	57
TABEL IV.17	: Tanggapan Responden (Aparat) terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	58
TABEL IV.18	: Tanggapan Responden (Masyarakat) terhadap Dimensi <i>Tangibles</i>	59
TABEL IV.19	: Tanggapan Responden (Masyarakat) terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	60
TABEL IV.20	: Tanggapan Responden (Masyarakat) terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	60
TABEL IV.21	: Tanggapan Responden (Masyarakat) terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	62
TABEL IV.22	: Tanggapan Responden (Masyarakat) terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	63
TABEL IV.23	: Tingkat Pelayanan IMB menurut Aparat (<i>Tangibles</i>)	64
TABEL IV.24	: Tingkat Pelayanan IMB menurut Masyarakat (<i>Tangibles</i>)	65
TABEL IV.25	: Tingkat Pelayanan IMB menurut Aparat & Masyarakat (<i>Tangibles</i>)	66
TABEL IV.26	: Tingkat Pelayanan IMB menurut Aparat (<i>Reliability</i>)	67
TABEL IV.27	: Tingkat Pelayanan IMB menurut Masyarakat (<i>Reliability</i>)	68
TABEL IV.28	: Tingkat Pelayanan IMB menurut Aparat & Masyarakat (<i>Reliability</i>)	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran.....	11
Gambar 2.1. Model Mutu Pelayanan.....	27
Gambar 4.1. Bagan Alur Prosedur Pelayanan IMB.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

LampiranA : Daftar Pertanyaan Penelitian Untuk Konsumen.....	56
LampiranB : Daftar Pertanyaan Penelitian Untuk Karyawan.....	59

ABSTRAK

Meningkatnya tuntutan dari masyarakat akan layanan publik yang lebih baik mendorong Pemerintah Kota Semarang untuk menciptakan sebuah kebijakan baru yang mendorong setiap komponen untuk meningkatkan layanan. Sebagai upaya Pemerintah Kota Semarang dalam perbaikan layanan tanpa harus disertai dengan upaya pengalihan sumber penerimaan baru adalah dengan mengeluarkan Surat Keputusan Walikota Semarang Nomor : 130.2/339 tahun 2000 tentang pelimpahan kewenangan atau break-down beberapa dinas kepada kelurahan. Adapun tujuan dari break-down tersebut adalah peningkatan pelayanan kepada masyarakat di bidang pengawasan perijinan bangunan dan ijin gangguan (HO), penanganan kebersihan, pemasangan bendera, serta pengawasan dan pembinaan pedagang kaki lima. Diharapkan setelah adanya break-down kinerja kualitas pelayanan menjadi lebih baik secara signifikan karena apa guna arti sebuah kebijakan, kalau tidak membawa kebaikan dan kemudahan buat masyarakat.

Dengan menggunakan lima dimensi yang ditemukan oleh Parasuraman et al. (1990) yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, maka peneliti ini mencoba untuk melihat bagaimana persepsi masyarakat atas kinerja pelayanan aparat yang selama ini didapat, khususnya mengenai masalah dalam pelayanan IMB. Sekaligus juga dalam penelitian ini dicoba untuk mengetahui bagaimana persepsi aparat sendiri dalam melakukan pelayanan tersebut. Dari hasil kuesioner tersebut kemudian akan dibandingkan antara kuesioner aparat dan masyarakat untuk melihat kesenjangan persepsi atas pelayanan yang terjadi.

Responden dalam penelitian ini terdiri dari 83 konsumen dan 31 aparat pemerintah yang tersebar 16 kantor sektor Dinas Tata Kota di 16 Kecamatan di Kota Semarang. Dengan menggunakan *Analysis of Variance (ANOVA)* hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan persepsi antara aparat dan masyarakat dalam mempersepsikan kualitas pelayanan yang selama ini ada atau terjadi. Selanjutnya hasil penelitian ini menunjukkan adanya perbedaan persepsi di setiap distrik atau kecamatan. Dengan demikian, direkomendasikan untuk menerapkan strategi yang berbeda dalam meningkatkan pelayanan untuk daerah yang satu dengan daerah yang lain demi tercapainya efektifitas.

ABSTRACT

The increasing of public demand for better public service encourages the government of Semarang to create a new public policy. The new policy aims at the service improvement. The policy contains decentralization of authority relating to building permits matters to the lower districts. It is hoped that the service performance will be significantly improved after the launching of the policy.

By using five service quality dimensions which are introduced by Parasuraman et al. (1990) including tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy, this research is intended to analyse the perception of apparatus on each dimension of interest as well as people as the consumers.

Respondents of this study consist of 83 consumers and 31 apparatus. Analysis of Variance (ANOVA) is employed to analyse the data and the findings show that there are discrepancies between apparatus and consumers' perceptions on each dimension of service quality. The results clearly indicate that the perceptions of apparatus are much higher than the consumers'. Furthermore, the results suggest that the perceptions vary among the districts. It is recommended that any strategies intended to increase the service quality should be vary from district to district in order to improve the effectiveness. On the other hand, it is recommended to improve the efforts in delegating the breakdown execution of authority and the role of every district to increase the level of service quality

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perencanaan pembangunan di wilayah Kota Semarang pada umumnya diarahkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun pengalaman menunjukkan bahwa proses pembangunan itu sendiri selain dapat menghasilkan dampak positif juga dapat menghasilkan dampak yang negatif. Untuk itu perencanaan strategik Pemerintahan Kota Semarang seharusnya memerlukan integrasi antara keahlian sumber daya manusia dan sumber daya lain agar mampu menjawab tuntutan perkembangan lingkungan strategis baik internal maupun eksternal, dimana dalam pelaksanaan kebijakan pembangunan perlu memperhitungkan kekuatan, kelemahan, peluang dan tantangan/kendala yang ada.

Pemerintah Kota Semarang menyadari bahwa suatu organisasi yang ingin tumbuh dan terus berkembang serta dapat menghasilkan output yang lebih besar dengan mutu dan kualitas yang baik, maka perlu menyempurnakan beberapa peraturan-peraturan yang berimplikasi dengan pembangunan kota terutama yang menyangkut publik.

Sebagai upaya Pemerintah Kota Semarang dalam perbaikan pelayanan publik tidak harus disertai dengan upaya penggalian sumber penerimaan baru, karena kemungkinan kekurangan-kekurangan yang ada disebabkan oleh kurangnya koordinasi dalam organisasi, persaingan antar dinas, perencanaan yang salah, atau secara umum manajemen pemerintah yang lemah. Atas dasar hal-hal tersebut Pemerintah Kota Semarang mengeluarkan kebijakan baru berupa pelimpahan kewenangan atau *break down* beberapa dinas kepada kelurahan.

Dengan Surat Keputusan Walikota Semarang Nomor : 130.2/339 tahun 2000 tentang penyerahan sebagian tugas Dinas Tata Bangunan, Dinas Kebersihan, Dinas Pertamanan, dan UPD Pengelola Pedagang Kaki Lima kepada Kelurahan. Dimana kebijakan Walikota tersebut dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat dibidang :

1. Pengawasan perijinan bangunan dan ijin gangguan (HO).
2. Penanganan kebersihan.
3. Pemasangan bendera.
4. Pengawasan dan pembinaan pedagang kaki lima (PKL).

Diharapkan dengan adanya *break-down* pekerjaan tersebut, selain agar dapat mengoptimalkan tugas-tugas kelurahan untuk lebih berdaya guna dan berhasil guna, juga diharapkan dapat mengurangi kelemahan yang terjadi dan disebabkan oleh faktor-faktor yang tidak memuaskan masyarakat.

Banyak hal yang perlu diperhatikan di dalam upaya pelimpahan tugas yang di *break-down* di kelurahan. Kelemahan-kelemahan yang terjadi disebabkan oleh faktor-faktor yang tidak memuaskan masyarakat. Sementara itu, kebijakan SDM, kebijakan kelembagaan dan kebijakan akuntabilitas dalam rangka terealisasinya *good governance* atau *service excellence* masih dianggap kurang (Djoko Susilo, 2003). Zamzami dan Ansari (1999) menambahkan bahwa pendelegasian wewenang yang efektif akan memberi manfaat terhadap hal-hal sebagai berikut :

- Efisiensi waktu
- Efisiensi penggunaan sumber daya organisasi

- Melepaskan pimpinan di tingkat atas dari tugas rutinitas dan menitikberatkan pimpinan tersebut untuk melaksanakan tugas-tugas prioritas seperti perencanaan, pengawasan dan evaluasi.
- Meningkatkan kemandirian pimpinan di tingkat bawah dan mengintegrasikan tanggung jawabnya terhadap satu rangkaian proses pelayanan atau produksi barang/jasa sejenis.
- Memotivasi bawahan untuk tumbuh dan lebih berkembang.

Nampaknya tidak salah apabila efisiensi waktu menempati urutan pertama dari manfaat pendelegasian wewenang, karena sering dijumpai di surat kabar maupun di media cetak yang lain mengenai ketidakpuasan masyarakat menyangkut masalah pengurusan perijinan, terutama yang berhubungan dengan pengurusan IMB (Ijin Mendirikan Bangunan).

Adanya keluhan tersebut menunjukkan adanya harapan atau keinginan yang belum tercapai oleh masyarakat selaku pengguna jasa. Sadar atau tidak, keluhan itu bisa berarti suatu tuntutan atau ketidakpuasan. Tuntutan masyarakat tersebut akan dapat memberikan dampak tidak baik atau kurang menguntungkan bilamana hal ini tidak diselesaikan dengan baik. Sehubungan dengan hal tersebut, mulai bulan Januari tahun 2004 Pemerintah Kota Semarang memberlakukan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di berbagai instansi, yang tentunya juga disertai dengan peningkatan sarana dan prasarana pendukungnya, namun masih saja muncul keluhan mengenai kinerja aparat pemerintah khususnya dalam bidang pelayanan publik. Hindiarto (2004) menyebutkan beberapa penyebab rendahnya kualitas layanan pemerintah terhadap publik, antara lain :

1. Mereka tidak menempatkan masyarakat sebagai *customer*, tetapi sebagai objek.

Kadang yang terjadi justru terbalik, yaitu masyarakat yang harus melayani mereka.

Hal ini bisa terjadi karena tidak adanya iklim kompetisi, sehingga mereka akan berpikir : “kalau mau ya ini, kalau tidak mau ya sudah ?”

2. Penyebab kedua adalah tidak adanya budaya (*corporate culture*) pelayanan dalam setiap instansi pemerintah yang berhadapan langsung dengan kepentingan masyarakat. Tidak adanya budaya organisasi khususnya dalam hal pelayanan, tentu saja akan mempengaruhi cara berpikir, sikap dan perilaku anggota organisasi.
3. Penyebab ketiga adalah berkaitan dengan manajemen kinerja, yaitu tidak adanya standar kinerja pelayanan dan tidak adanya evaluasi kinerja terhadap setiap karyawan yang terlibat langsung dengan pelayanan publik. Jika hal ini ada, maka akan sangat mudah untuk mengelola aparat pemerintah yang bersinggungan langsung dengan pelayanan publik.
4. Penyebab keempat adalah kualitas personal. Menjalankan pekerjaan pelayanan bukanlah pekerjaan ringan dan mudah, karena harus berhadapan dengan banyak orang dengan segala karakteristiknya. Maka tentu saja dibutuhkan kualitas personal yang tinggi pada setiap aparat pemerintah. Salah satu dimensi kualitas personal ini adalah adanya visi dalam bekerja

Berkaitan dengan hal tersebut, Dinas Tata Kota selaku pihak yang berwenang menerbitkan IMB (Ijin Mendirikan Bangunan) menindaklanjuti Surat Keputusan Walikota Semarang Nomor : 130.2/339 tahun 2000 tentang penyerahan sebagian tugas dengan membuka kantor sektor di 16 kecamatan. Langkah ini dilakukan untuk merespon berbagai macam keluhan di masyarakat mengenai segala hal yang berhubungan dengan IMB, yang dimulai dari proses perijinan, sampai dengan penjelasan mengenai kegunaan dari IMB itu sendiri, dimana kesemuanya bermuara untuk peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian, arah penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana realitas kinerja proses pelayanan dalam pengajuan perijinan bangunan atau IMB yang selama ini diberikan mengingat banyaknya keluhan dari masyarakat yang muncul, terlebih lagi dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 22 tahun 1999 tentang otonomi daerah yang mana tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Diharapkan setelah adanya *break down* kinerja kualitas pelayanan menjadi lebih baik secara signifikan, karena apa gunanya arti sebuah kebijakan, kalau tidak membawa kebaikan dan kemudahan buat masyarakat.

1.2 Perumusan Masalah

Dengan menganalisis faktor-faktor atau atribut kualitas pelayanan pengurusan IMB, maka hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dan acuan bagi Pemerintah Kota Semarang untuk melakukan reformulasi strategi pelayanan dalam bidang perijinan bangunan atau IMB. Lebih dari itu, penelitian ini dapat menjadi *framework* bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pada bidang-bidang pelayanan publik lainnya. Berdasarkan paparan di atas, maka permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa sajakah yang menjadi indikator kualitas pelayanan pengurusan IMB apabila dilihat dari sisi aparat terkait dan anggota masyarakat pengguna jasa pelayanan pengurusan IMB?
2. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan pengurusan IMB berdasarkan wilayah kecamatan dalam melaksanakan *breakdown* pelayanan IMB di Kota Semarang?
3. Bagaimana tipologi kecamatan di Kota Semarang berdasarkan kemampuan melaksanakan *breakdown* pelayanan IMB?

1.3. Tujuan dan Sasaran

1.3.1 Tujuan Penelitian:

Tujuan penelitian ini secara umum adalah untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan pengelolaan perijinan IMB yang dilihat dari persepsi aparat terkait dan anggota masyarakat terhadap atribut-atribut atau dimensi-dimensi kualitas pelayanan di masing-masing kecamatan di Kota Semarang dalam melaksanakan *breakdown* pelayanan IMB dengan merujuk pada persepsi responden (aparat dan anggota masyarakat) terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan.

1.3.2 Sasaran Penelitian:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan pengelolaan IMB.
2. Mengevaluasi faktor-faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dalam hubungannya dengan tugas dan fungsi aparat sebagai pelayan masyarakat dalam pengelolaan IMB.
3. Mengidentifikasi tipologi kecamatan di wilayah Kota Semarang dalam kaitannya dengan kemampuan melaksanakan *breakdown* pelayanan IMB.
4. Merumuskan pengembangan strategi pelayanan IMB setelah *breakdown*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk memperkaya wacana kajian teori. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan acuan bagi para pengambil keputusan atau penentu kebijakan untuk memberikan solusi dan pengembangan strategi yang berorientasi kepada kualitas pelayanan publik.

1.5 Hipotesis

Dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 22 tahun 1999 tentang otonomi daerah yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka sudah menjadi kewajiban Pegawai Negeri Sipil selaku aparatur pemerintah untuk selalu bersikap ramah, sopan santun, tanggap, dan responsif terhadap tuntutan masyarakat terutama dalam hal pelayanan terhadap masyarakat. Akan tetapi dalam kenyataannya sering terjadi kesenjangan, dari mulai masalah ketersediaan sarana dan prasana yang kurang memadai, sikap aparat yang seenaknya, sampai masalah waktu penyelesaian pelayanan yang berkepanjangan, yang ujung-ujungnya kalau mau cepat harus ada biaya ekstra.

Fenomena ini sering dijumpai hampir disetiap instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah. Berbagai program bimbingan teknis maupun evaluasi kinerja sering dilakukan untuk meningkatkan kualitas kinerja aparatur, akan tetapi sampai sejauh ini hasilnya belum sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, terlihat dari banyaknya bermunculan keluhan, baik yang melalui media cetak, televisi, maupun yang disampaikan secara langsung. Hal ini menunjukkan rendahnya kinerja aparatur Pemerintah sebagai pelayan masyarakat atau yang sering disebut dengan abdi masyarakat.

Dengan demikian, dalam penelitian ini akan ditelusuri dan diteliti faktor-faktor mana saja yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan aparatur dalam kaitannya dengan tugas dan fungsinya sebagai aparat negara yang harus selalu tanggap dan responsif terhadap tuntutan masyarakat khususnya dalam masalah perijinan mendirikan bangunan (IMB). Untuk mengetahui hal tersebut, digunakan parameter yang sering digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan sebagaimana dikutip dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) yang meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Dan dirumuskan dalam hipotesa berikut dibawah ini.

- H1 : Ada kesenjangan antara dimensi kualitas pelayanan keterwujudan (*Tangibles*), antara yang dipersepsikan oleh anggota masyarakat dengan yang dipersepsikan oleh aparat terkait.
- H2 : Ada kesenjangan antara dimensi kualitas pelayanan keandalan (*Reliability*), yang dipersepsikan oleh anggota masyarakat dengan yang dipersepsikan oleh aparat terkait.
- H3 : Ada kesenjangan antara dimensi kualitas pelayanan koresponsifan (*Responsiveness*), yang dipersepsikan oleh anggota masyarakat dengan yang dipersepsikan oleh aparat terkait.
- H4 : Ada kesenjangan antara dimensi kualitas pelayanan keyakinan (*Assurance*), yang dipersepsikan oleh anggota masyarakat dengan yang dipersepsikan oleh aparat terkait.
- H5 : Ada kesenjangan antara dimensi kualitas pelayanan empati (*Empathy*), yang dipersepsikan oleh anggota masyarakat dengan yang dipersepsikan oleh aparat terkait.

1.6 Ruang Lingkup

1.6.1 Lingkup Materi

Lingkup materi dalam penelitian ini meliputi lima dimensi kualitas pelayanan, sebagaimana dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990), sebagai berikut:

1. Ketersediaan fasilitas, karyawan dan komunikasi (*Tangibles*).
 - Tempat pelayanan yang nyaman dan memadai

- Aparat yang selalu memberikan penyuluhan dan pembinaan terhadap pelaku pembangunan
- Sarana komunikasi yang memadai dan membantu masyarakat

2. Keandalan, ketepatan & kecepatan pelayanan (*Reliability*)

- Mutu pelayanan yang baik dan memadai
- Tanggap dan menyelesaikan permasalahan pelanggan
- Penyelesaian permohonan IMB dalam ± 30 hari kerja sejak berkas diterima dan diagendakan di loket UPT.

3. Keramahan dan kemauan membantu pelanggan (*Responsiveness*)

- Memperlakukan pelanggan dengan ramah
- Menyiapkan program penyuluhan dan pembinaan terhadap masyarakat pelaku pembangunan
- Melaksanakan penyuluhan dan pembinaan dibidang perijinan bangunan, tertib bangunan, perijinan gangguan, standar penataan bangunan dan penghunian.

4. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan (*Assurance*)

- Kepercayaan atas kemampuan karyawan dalam melayani
- Karyawan yang memberikan informasi tentang perijinan dibidang Rencana Kota, Tata Bangunan dan Perumahan.
- Penampilan karyawan memberikan kesan dan simpati pada pelanggan

5. Kepedulian pada pelanggan (*Empathy*)

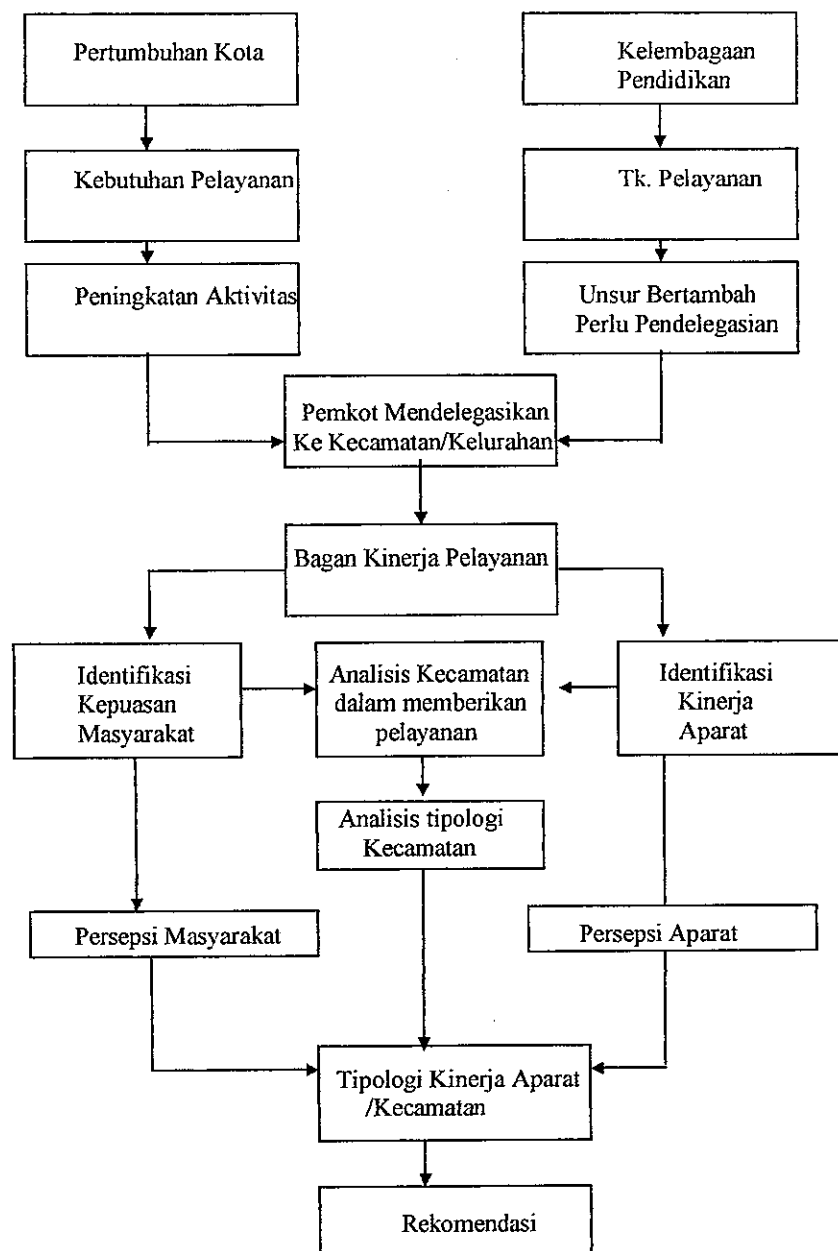
- Memberikan perhatian secara individu pada pelanggan
- Memperhatikan permasalahan pelanggan atau masyarakat

- Memberikan/meningkatkan pengetahuan masyarakat dengan memberikan konsultasi kepada masyarakat tentang rencana pemanfaatan persil untuk kepentingan pendirian bangunan umum, bangunan rumah tinggal dan atau bangunan yang berdiri diatas persil lebih dari 2000 M2 sebelum pengajuan IMB.

1.6.2 Lingkup Wilayah

Lingkup wilayah yang digunakan dalam penelitian ini meliputi 16 kantor sektor Dinas Tata Kota yang tersebar di 16 kecamatan di Kota Semarang. Dimana untuk masing-masing sektor kecamatan diambil sampel sebanyak 3 sampai 5 responden anggota masyarakat dan 2 responden aparat, dengan demikian total calon responden anggota masyarakat mencapai kurang lebih 80 orang dan responden aparat kurang lebih 30 orang.

1.7 Kerangka Pemikiran



GAMBAR 1.1
KERANGKA PEMIKIRAN

Seiring dengan kemajuan jaman dan tingkat pendidikan, masyarakat pada saat ini semakin kritis dan sadar akan hak dan kewajibannya. Sementara disisi lain, aparat pemerintah sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang No. 22 tahun 1999 tentang otonomi daerah berkewajiban untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Namun dalam kenyataannya sering dijumpai adanya keluhan bahkan sampai demonstrasi mengenai kinerja aparat yang berkesan semauanya. Adanya keluhan tersebut menunjukkan adanya harapan atau keinginan yang belum tercapai oleh masyarakat selaku pengguna jasa. Sadar atau tidak, keluhan itu bisa berarti suatu tuntutan atau ketidakpuasan. Tuntutan masyarakat tersebut akan dapat memberikan dampak tidak baik atau kurang menguntungkan bilamana hal ini tidak diselesaikan dengan baik.

Dengan demikian, dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui persepsi kepuasan konsumen atau masyarakat selaku pengguna jasa pengurusan ijin membangun (IMB) terhadap kinerja aparatur pemerintah dalam memahami tugas pokok dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat terutama dalam pengurusan ijin mendirikan bangunan di 16 kantor-kantor kecamatan Kota Semarang. Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan oleh Parasuraman et. al, yaitu : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Dari kelima dimensi tersebut nanti bisa diketahui bagaimana kinerja kualitas pelayanan yang selama ini dijalankan oleh aparat pemerintah dari sisi persepsi masyarakat selaku pengguna jasa, sehingga bisa diketahui apakah masyarakat selama ini sudah puas atau belum atas kinerja pelayanan tersebut, atau dengan kata lain apakah pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah dalam pengurusan IMB selama ini sudah sesuai atau belum dengan harapan masyarakat.

Karena sebagaimana disebutkan oleh Parasuraman et al (1990) bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Demikian juga yang disampaikan Kotler (1994) yang mendefinisikan kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding harapannya. Sama halnya dengan Fitzsimmons & Fitzsimmons (1994) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan atau *service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas layanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka dapat dikatakan tidak bermutu, apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan.

1.8 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Rangkuti (1997) menyebutkan bahwa penelitian deskriptif harus dapat menjawab pertanyaan siap (siapa yang akan diteliti), apa (informasi apa yang ingin diperoleh dari responden), kapan (informasi tersebut diperlukan dari responden), dimana (dilakukan penelitian), mengapa (informasi tersebut ingin diperoleh dari responden tertentu atau mengapa dilakukan penelitian), dan bagaimana (informasi tersebut diperoleh).

1.8.1 Langkah-langkah Penelitian

a. Persiapan

1. Mempelajari karakteristik yang akan dijadikan obyek penelitian
2. Mengidentifikasi hal-hal yang dapat mewakili keadaan dilapangan
3. Memilih dan mempersiapkan perlengkapan setelah obyek penelitian ditentukan
4. Membuat dan menyusun pertanyaan untuk responden
5. Menentukan sampel
6. Melakukan tes pertanyaan kepada responden
7. Menyempurnakan pertanyaan-pertanyaan

b. Pelaksanaan Penelitian

Tahap pelaksanaan penelitian dilakukan dengan kegiatan utama mencakup:

1. Mendatangi responden, dan membagikan kuesioner untuk memperoleh gambaran yang nyata mengenai kondisi pelayanan di lapangan
2. Membuat format data dalam bentuk tabel, diagram, dan grafik yang diperoleh dilapangan.
3. Mengolah data dan menginterpretasikannya hasil survey dilapangan.
4. Menganalisis data dengan menggunakan statistik.
5. Melakukan pembahasan dan analisis-analisis untuk mendapatkan jawaban dari tujuan penelitian.
6. Menarik kesimpulan temuan-temuan hasil studi dan membuat arahan-arahan keserasian tatanan fisik lingkungan.
7. Membuat rekomendasi untuk perbaikan ke depan.

1.8.2 Definisi Operasional dan Identifikasi Variabel

Definisi operasional variabel yang digunakan untuk menilai konsep-konsep penelitian ini bersumber dari penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Parasuraman *et al.* Berikut ini ditampilkan variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

1. *Reliability* : Kemampuan untuk memberikan jasa dengan segera dan memuaskan.
2. *Responsiveness* : Kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap.
3. *Assurance* : Kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
4. *Empathy* : Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.
5. *Tangibles* : Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
6. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding harapannya (Kotler, 1994).

1.8.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Cooper dan Emory (1996) mengatakan bahwa data primer adalah data asli yang didapat langsung dari responden melalui wawancara responden, eksperimen, dan survey. Dalam penelitian ini, data primer yang akan disajikan berasal dari responden yang di dapat melalui metode *survey* konsumen.

Sedangkan data sekunder adalah data yang didapat dari dokumen yang telah ada. Redmen (1995) mengatakan bahwa data sekunder ini seringkali kurang *up to date*, tidak *valid*, dan dikumpulkan untuk tujuan yang berbeda dengan tujuan penelitian yang sedang

dilakukan dan seringkali ketinggalan jaman/kedaluwarsa. Data sekunder yang disajikan dalam penelitian ini berasal dari jurnal, majalah dan sebagainya.

1.8.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah melalui *survey* konsumen (dengan menggunakan kuesioner). Alasan atas metode yang digunakan adalah dengan memperhatikan dan mempertimbangkan bahwa pertanyaan dan jawaban dapat dilakukan secara jelas, dapat digali informasi yang lebih rinci, dan pewawancara dapat mengontrol pertanyaan (Rangkuti, 1997).

1.8.5 Proses Pengambilan Sampel dan Ukuran Sampel

Dasar pengambilan sampel adalah seberapa baik sampel tersebut mencerminkan karakteristik populasi, dalam arti sampel tersebut harus *valid* (Cooper & Emory, 1996). Adapun validitas sampel tersebut tergantung pada dua hal yaitu akursi dan ketelitian. Akurasi sampel, artinya sejauh mana sampel tidak di pengaruhi bias. Sedangkan ketelitian adalah dalam arti ketelitian terhadap estimasi. Dalam pengambilan sampel, tahapan yang dilakukan (Cooper & Emory , 1997; Kinner & Taylor, 1995) sebagaimana dikutip dari Amin Sugeng (2000) adalah sebagai berikut:

1. Mendefinisikan populasi yang mencakup :

Unsur : Masyarakat menggunakan jasa dalam hal
pengurusan IMB yang tersebar di 16 Kecamatan
di Kota Semarang

Unit pengambilan sampel : Kota Semarang

Kawasan : Semarang

2. Mengidentifikasi sumber sampel yang akan diseleksi :

Daftar konsumen yang menggunakan jasa pengurusan IMB di 16 Kecamatan di Kota Semarang

3. Menentukan ukuran sampel :

Dalam menentukan sampel perlu mempertimbangkan :

- Tingkat ketelitian yang diinginkan
- Penyebaran yang diharapkan dalam populasi untuk mengukur ketelitian

Jumlah sampel ditentukan sebesar minimal 80 reseponden dengan asumsi masing-masing kecamatan diambil 3-5 responden atau tergantung pada jumlah masyarakat yang mengurus IMB pada hari pelaksanaan *survey*.

Dalam penelitian ini, sampel probabilitas yang diambil adalah tipe acak bertingkat (*stratified random sampling*), dimana sampel acak sederhana dapat diambil di dalam setiap strata populasi di bagi menurut strata yang tepat. Terdapat tiga alasan dalam pengambilan sampel acak bertingkat yaitu :

- 1) Untuk meningkatkan efisiensi statistik sampel.
- 2) Untuk menyediakan data yang cukup bagi analisa berbagai sub populasi
- 3) Untuk memungkinkan metode dan prosedur penelitian yang berbeda dalam starta yang berbeda pula.

3. Menyeleksi prosedur spesifik untuk menentukan sampel.

Dalam hal ini yaitu bagaimana membuat keputusan untuk menentukan unsur-unsur populasi yang harus masuk dalam sampel. Dalam penelitian ini, keputusan yang diambil yaitu pengambilan sampel secara acak bertingkat sebagaimana dijelaskan diatas.

4. Menyeleksi sampel secara spesifik.

Menyeleksi sampel secara spesifik berdasarkan tingkat persepsi masyarakat dan aparat di masing-masing kecamatan.

1.8.6 Analisa Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi alat ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai. Dalam penelitian ini pengujian validitas dilaksanakan dengan menggunakan analisis butir, yaitu dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Butir pertanyaan/ Pernyataan atau item mempunyai validitas tinggi jika koefisien korelasinya minimal sebesar 0,3. Dalam *output* SPSS, hasil analisis butir diwujudkan dalam bagian *corrected item – total correlation* (Sugiyono & Eri Wibowo, 2001).

Sedangkan pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercaya atau dapat diandalkan, atau seberapa konsisten suatu instrumen mengukur konstruk-konstruk yang ada. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas instrumen pengukuran memakai koefisien *Cronbach alpha*. Ambang batas nilai koefisien *alpha* yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,6 (Hair *et al.*, 1995)

2. Rentang Skala

Dalam penelitian ini analisis data berbentuk frekuensi diarahkan untuk menganalisis penilaian dan persepsi responden, baik aparat maupun anggota masyarakat, terhadap dimensi-dimensi kualitas *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan menggunakan rentang skala penilaian (RS) dimana rumusnya adalah sebagai berikut (Husein Umar, 2001):

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Keterangan : n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif jawaban setiap item

Prosedur analisis berdasarkan rumus di atas adalah sebagai berikut:

1. Menentukan rentang skor terendah dan tertinggi dengan cara mengalikan jumlah sampel (n) = 31 untuk aparat dan 83 untuk anggota masyarakat dengan bobot paling rendah (1) dan paling tinggi (5); diperoleh rentang terendah 31 dan rentang tertinggi 155 untuk aparat serta rentang terendah 83 dan rentang tertinggi 415 untuk anggota masyarakat.
2. Rentang setiap kriteria untuk aparat adalah sebagai berikut:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m} = \frac{31(5-1)}{5} = 24,8; \text{dibulatkan menjadi } 25$$

Sedangkan rentang setiap kriteria untuk anggota masyarakat adalah sebagai berikut:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m} = \frac{83(5-1)}{5} = 66,4; \text{dibulatkan menjadi } 66$$

3. Skala penilaian tiap kriteria untuk aparat adalah sebagai berikut:

31 – 56 sangat rendah

57 – 82 rendah

82 – 107 rata-rata

108 – 133 tinggi

134 – 155 sangat tinggi

Skala penilaian tiap kriteria untuk anggota masyarakat adalah sebagai berikut:

83 – 149 sangat rendah

150 – 216	rendah
217 – 283	rata-rata
284 – 350	tinggi
351 – 415	sangat tinggi

3. Tabulasi Silang (*Cross Tab*)

Tabulasi silang dimaksudkan untuk menganalisis persepsi responden (aparatur, anggota masyarakat, dan gabungan aparat dengan anggota masyarakat) terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan berdasarkan wilayah kecamatan dimana responden berada. Tabulasi silang dimaksudkan untuk mengembangkan tipologi kecamatan dalam memberikan pelayanan IMB.

4. *Analysis of Variance* (ANOVA)

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Analysis of Variance* atau ANOVA. ANOVA digunakan untuk menguji apakah rata-rata *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* antara kelompok sampel aparat dengan kelompok sampel konsumen berbeda secara signifikan atau tidak.

Kriteria pengujian yang digunakan adalah jika probabilitas nilai F kurang dari 0,05 maka terdapat perbedaan rata-rata untuk masing-masing *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* antara kelompok sampel aparat dengan kelompok sampel konsumen pada taraf signifikansi 5%.

1.9 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini terdiri atas empat bab yang terdiri dari pembahasan bab pertama yang berisi tentang latar belakang permasalahan, yang meliputi saat diberlakukannya pelimpahan wewenang atau *break-down* beberapa dinas kepada kelurahan termasuk manfaat diberlakukannya pelimpahan wewenang khususnya dalam bidang

perijinan IMB. Selanjutnya juga dirumuskan masalah dan disusun menjadi pertanyaan penelitian. Dalam bab ini juga berisi tujuan, sasaran dan manfaat penelitian serta ruang lingkup materi dan lingkup wilayah. Kemudian dilanjutkan dengan merumuskan hipotesis yang merupakan dugaan sementara dari pertanyaan penelitian dan membuat kerangka pemikiran studi. Pada bagian akhir bab satu ini akan diuraikan sistematika penulisannya.

Pembahasan pada bab dua mempunyai tujuan untuk menjelaskan kajian pustaka dan teori-teori pendukung yang relevan, meliputi penjelasan mengenai kualitas pelayanan yang ideal, tugas dan fungsi dinas tata kota sebagai badan yang mempunyai wewenang mengeluarkan IMB, serta mengenai pendelegasian wewenang.

Pembahasan pada bab tiga memberikan gambaran umum wilayah penelitian yang meliputi 16 kecamatan di Kota Semarang, termasuk juga persyaratan serta prosedur pengajuan ijin mendirikan bangunan baru.

Pembahasan pada bab empat memberikan gambaran hasil analisis data dan pembahasannya, yang mencakup persepsi responden terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan ditinjau dari aspek-aspek demografis, analisis data berbentuk frekuensi dengan menggunakan rentang skala, analisis data dengan tabulasi silang, analisis data dengan ANOVA, serta pengujian hipotesis. Terakhir dikemukakan rangkuman hasil analisis data dan pembahasan yang akan mengantar pada kesimpulan.

Pembahasan bab lima berisi kesimpulan hasil-hasil penelitian dan dilanjutkan dengan pengajuan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan pengurusan IMB di Kota Semarang setelah *breakdown*.

BAB II

KAJIAN PELIMPAHAN KEWENANGAN DAN KUALITAS PELAYANAN

2.1. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Pengertian pelayanan dapat dijelaskan sebagai aktivitas ekonomis yang memproduksi waktu, tempat, *form* atau kegunaan psikologis. Sedangkan konsep kualitas memang mengarah pada subyektivitas penilai sehingga banyak definisi yang terkesan berbeda-beda. Namun Murdick et.al (1990) sebagaimana dikutip dari Kamalina (2001) menyebutkan bahwa secara umum, terdapat beberapa elemen persamaan tentang pemahaman kualitas, yaitu :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
2. Kualitas mencakup produk, jasa, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (terutama terhadap variabel waktu).

Berdasarkan elemen-elemen tersebut, Murdick et al (1990) membuat definisi yang lebih luas cakupannya yaitu : Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Harapan para pelanggan atau masyarakat pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah yang seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada mereka (Parasuraman et al.,1988) sebagaimana dikutip dari Soetjipto (1997). Pengertian tersebut berasal literatur *service quality* yang mendefinisikan harapan sebagai keinginan para pelanggan ketimbang layanan yang mungkin diberikan perusahaan (Parasuraman et AL., 1988). Dengan demikian, *service quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara

kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Implementasi dari visi kualitas *service* sebuah organisasi dapat dilihat pada strategi-strategi yang dianut organisasi (Yazid, 1997).

2.1.1. Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman et Al. (1988) dalam suatu penelitian empirisnya yang melibatkan 800 pelanggan (200 pelanggan per perusahaan) berusia 25 tahun ke atas dari empat perusahaan ternama di Amerika Serikat diketahui bahwa terdapat 5 dimensi *service quality* yang juga digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh Johnson (1998), sebagai berikut :

1. *Tangibles*. Penampilan fisik pelayanan (seperti fasilitas fisik, peralatan), karyawan, dan komunikasi akan memberikan warna dalam pelayanan pelanggan. Tingkat kelengkapan peralatan atau teknologi yang digunakan akan dapat berpengaruh pada pandangan pelanggan akan kesiapan perusahaan dalam memberikan pelayanan. Karyawan adalah sosok yang memberikan perhatian terkait dengan sikap, penampilan dan bagaimana mereka menyampaikan kesan dalam pelayanan. Di sisi lain, sejauh mana perusahaan memfasilitasi sarana komunikasi sebagai upaya untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan adalah merupakan bagian yang tidak terpisahkan.
2. *Reliability*. Kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, dan kecepatan pelayanan) merupakan hal yang penting dalam pelayanan. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas perusahaan dalam pelayanan.
3. *Responsiveness*. Kepedulian untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik adalah bagian dari pelayanan. Tingkat kepedulian ini akan dilihat dari sejauh mana pihak perusahaan dapat membantu pelanggan. Adapun bentuk kepedulian tersebut

dapat dilakukan baik melalui penyampaian informasi atau penjelasan-penjelasan ataupun melalui tindakan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh pelanggan.

4. *Assurance*. Pengetahuan dan sikap (tanggap, keramahan, kesopanan, bersahabat) dari pegawai dan kemampuan mereka dalam menanamkan kepercayaan dan kerahasiaan adalah diperlukan dalam pelayanan. Tingkat pengetahuan karyawan dan kemampuan mereka akan menunjukkan tingkat kepercayaan bagi konsumen. Sikap ramah, sopan, dan bersahabat adalah menunjukkan adanya perhatian pada pelanggan.
5. *Empathy*. Tingkat kepedulian dan perhatian pada konsumen secara individu adalah sangat didambakan oleh pelanggan. Persoalan atau masalah bisa muncul dan sejauh mana tingkat kepedulian untuk menyelesaikan masalah, mengerti kemampuan dan kebutuhan pelanggan dapat diaktualkan. Kepedulian terhadap masalah yang dihadapi pelanggan, mendengarkan serta berkomunikasi secara individu, semua itu akan menunjukkan sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Dari kelima dimensi tersebut yang paling penting menurut Johnson (1998) adalah *reliability*. Ketidak berhasilan dalam memenuhi janji pelayanan secara tepat berpengaruh langsung pada fungsi operasional sistem pelayanan dan desain pelayanan. Namun demikian sekalipun *reliability* merupakan kunci pelayanan, paling tidak terdapat 3 (tiga) aspek lainnya pada desain pelayanan yang terkait langsung dengan proses penyampaian pelayanan. Tiga aspek itu adalah :

1. *Service Surprice*. Perusahaan harus mengidentifikasi kesempatan-kesempatan selama proses pelayanan untuk mempengaruhi atau memberikan kesan pada pelanggan atau konsumen (misalnya memberi salam, pengenalan pada setiap kontak pelayanan).
2. *Service Recovery*. Yaitu bagaimana menyelesaikan masalah dimana hal ini merupakan bagian dari pelayanan. *Service Recovery* harus bersifat individual, cepat dan kesan

penampilan pada kontak pertama. Pelanggan juga perlu diberi informasi mengenai mengapa ada masalah atau memerlukan waktu dalam pelayanan.

3. Keadilan. Yaitu dimana dalam pelayanan sering dikaitkan dengan pemberian jaminan pelayanan.

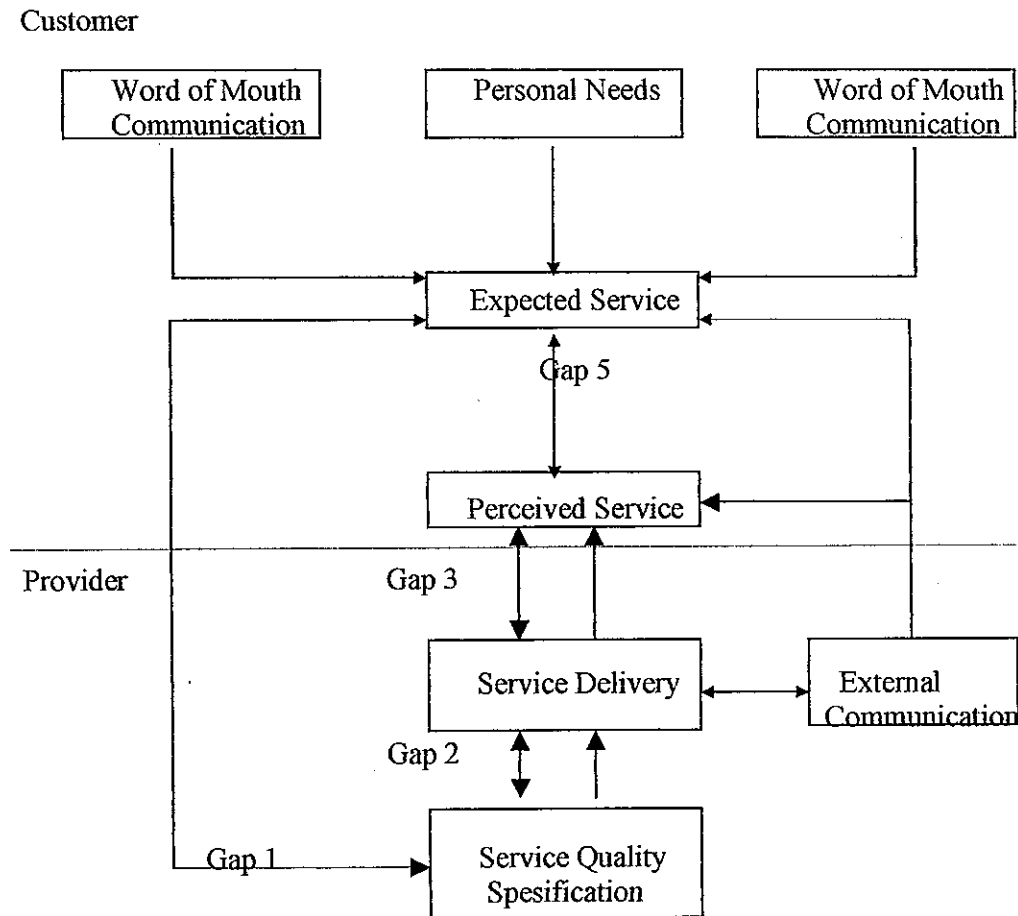
2.2. Kepuasan Konsumen

Kepuasan menurut Linder Pelz (1994) sebagaimana dikutip dari Sulistyono (1999) diartikan sebagai respon afektif terhadap pengalaman melakukan konsumsi yang spesifik. Sedangkan Parasuraman et al (1990) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Sama halnya dengan Kotler (1994) yang mendefinisikan kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding harapannya. Jadi pada dasarnya kepuasan pelanggan selalu merupakan perbandingan antara harapan dan kenyataan. Sejalan dengan hal tersebut, Dharmmesta (1999) menyebutkan bahwa konsumen yang memperoleh kepuasan atas produk yang dibelinya cenderung melakukan pembelian ulang produk yang sama. Lebih lanjut disebutkan oleh Mulyana (2002) bahwa kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan perusahaan, karena dengan memuaskan pelanggan, perusahaan akan mampu bersaing atau mengungguli pesaingnya. Akan tetapi, menurut Swastha dan Sukotjo (1997) sebagaimana dikutip dari Ibrahim (1999) bahwa memberikan kepuasan kepada pelanggan bukanlah suatu aktivitas tunggal, melainkan melibatkan berbagai rangkaian aktivitas dalam organisasi yang mungkin memerlukan perubahan seperti restrukturisasi organisasional, perubahan kultur organisasi, penilaian kinerja, pendefinisian ulang spesifikasi jabatan, pelatihan manajemen,

peningkatan ketrampilan antar individu, perawatan pelanggan (*customer care*), total kualitas manajemen, tepat waktu, dan sistem pengawasan dasar dengan komputer. Dengan demikian, memberikan kepuasan bukanlah merupakan pekerjaan yang mudah, akan tetapi dengan adanya kemauan semua hambatan akan selalu bisa diselesaikan dengan baik.

Kualitas yang dirasakan pelanggan biasanya diperoleh melalui pengalaman mengkonsumsi (Anderson, Fornell & Lehmann, 1994). Seseorang biasanya akan terkesan dan merespon atas apa yang dialami termasuk dalam hal mengkonsumsi barang atau jasa. Nilai yang dirasakan atas kualitas produk atau jasa yang dikonsumsi itu akan terkait dengan harapan yang melekat pada diri pelanggan atau konsumen. Nilai tersebut menurut Woodruff (1977) meliputi nilai produk, nilai pelayanan, nilai karyawan dan nilai citra. Nilai produk dipengaruhi oleh kualitas dan kelebihan-kelebihan yang melekat pada produk itu seperti tingkat kecanggihan dan keunikan. Sedangkan nilai pelayanan terkait dengan fasilitas dan kemudahan yang ditawarkan serta informasi yang membantu pelanggan dalam menentukan pilihannya. Nilai karyawan dapat dirasakan bilamana mereka menunjukkan kemampuannya dalam proses pelayanan. Demikian juga dengan nilai citra, hal itu dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kinerja perusahaan dan kinerja pelayanan.

Parasuraman et al (1990) menggambarkan suatu model mutu pelayanan yang mengidentifikasi 5 (lima) kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan kurang berhasilnya penyajian pelayanan yaitu :



Gambar 2.1.
Model Kesenjangan (Gap)

Keterangan :

Gap 1. Harapan pelanggan - Persepsi Manajemen

Gap 2. Spesifikasi kualitas service - Manajemen persepsi terhadap harapan pelanggan

Gap 3. Spesifikasi kualitas service - Pemenuhan service

Gap 4. Pemenuhan service - Komunikasi keluar

Gap 5. Service yang diharapkan - Service yang diterima.

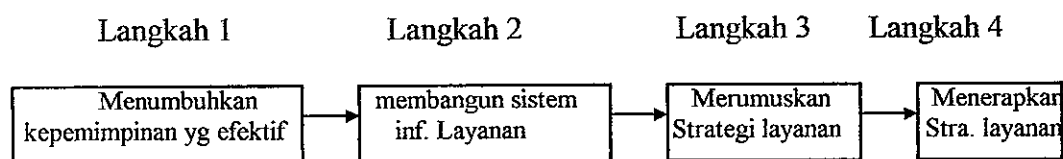
Menurut Parasuraman et Al (1990) diantara 5 kesenjangan di atas, kesenjangan kelimalah yang terpenting dan kunci untuk menghilangkan kesenjangan tersebut adalah

dengan cara menghilangkan kesenjangan 1 hingga kesenjangan 4. Selanjutnya Parasuraman et Al (1990) juga mengusulkan beberapa cara untuk menghilangkan kesenjangan 1 hingga kesenjangan 4 adalah sebagai berikut :

- Menghilangkan kesenjangan 1 adalah dengan memberikan kesempatan kepada perusahaan, mencari tahu keinginan dan harapan para pelanggan perusahaan-perusahaan sejenis, mencari tahu keinginan dan harapan para pelanggan melalui para perantara penjualan, melakukan penelitian yang mendalam terhadap pelanggan-pelanggan penting, membentuk suatu panel pelanggan, menanyakan kepuasan para pelanggan segera setelah bertransaksi dengan perusahaan, melakukan studi komprehensif mengenai harapan para pelanggan, menindaklanjuti temuan riset pemasaran seefektif mungkin, mempertinggi interaksi antara perusahaan dan pelanggan, memperbaiki kualitas komunikasi antar sumberdaya manusia di dalam perusahaan serta mengurangi birokrasi perusahaan.
- Menghilangkan kesenjangan 2 dengan memperbaiki kualitas kepemimpinan perusahaan, mempertinggi komitmen sumberdaya manusia terhadap mutu layanan, mendorong sumberdaya manusia untuk lebih inovatif dan reseptif terhadap ide-ide baru, standarisasi pekerjaan-pekerjaan tertentu terutama yang rutin sifatnya serta penetapan tujuan yang ingin dicapai secara efektif (atas dasar keinginan dan harapan para pelanggan).
- Menghilangkan kesenjangan 3 adalah dengan memperjelas pembagian pekerjaan, meningkatkan kesesuaian antara sumberdaya manusia, teknologi dan pekerjaan, mengukur kinerja dan memberikan balas jasa sesuai kinerja, memberikan kewenangan yang lebih besar kepada sumber daya manusia yang lebih dekat dengan para pelanggan, membangun kerjasama antara sumber daya manusia serta memperlakukan para pelanggan seperti bagian dari keluarga besar perusahaan.

- Menghilangkan kesenjangan 4 adalah dengan memperlancar arus komunikasi antara unit promosi/iklan dan unit operasi, antara unit penjualan dan unit operasi, dan antara unit personalia, pemasaran, dan operasi, memberikan layanan yang konsisten di seantero perusahaan, memberikan perhatian yang lebih besar pada aspek-aspek vital mutu layanan, menjaga agar pesan-pesan yang disampaikan secara eksternal tidak membentuk harapan para pelanggan yang melebihi kemampuan perusahaan serta mendorong para pelanggan untuk menjadi pelanggan yang baik.

Barry (1995) sebagaimana dikutip dari Soetjipto (1997) dalam bukunya memberikan suatu kerangka yang lebih komprehensif dan berurut untuk menghilangkan kesenjangan 1 hingga 4 seperti berikut :



Barry menempatkan kepemimpinan sebagai prioritas utama karena beranggapan bahwa kepemimpinan merupakan motor penggerak pembaharuan layanan. Tanpa kepemimpinan yang efektif yang berarti tanpa visi dan arahan yang jelas serta tanpa bimbingan dari manajemen puncak, upaya untuk memberikan layanan yang bermutu niscaya akan sulit untuk diwujudkan.

Selanjutnya untuk mengetahui tingkat kepuasan biasanya diperlukan adanya suatu tolak ukur apakah itu bersifat kuantitatif atau kualitatif. Untuk sebuah kepuasan pelanggan, tolak ukur yang mendekati adalah bilamana tercapainya keseimbangan dari apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan. Bila sesuatu yang dikonsumsi oleh pelanggan itu dirasakan melebihi harapan maka mereka dimungkinkan merasa puas. Pada dasarnya

menurut Fornell (1996), bahwa kepuasan itu meliputi tiga hal yaitu kualitas yang dirasakan, nilai yang dirasakan dan harapan pelanggan.

Secara umum, apabila konsumen telah terpenuhi harapannya dan pelanggan merasa puas serta telah tumbuh sifat loyal, maka mereka akan setia mengkonsumsi dan kemungkinan tanpa disadari mereka rela memberikan informasi kepada sesama pelanggan atau konsumen lain. Bilamana keluhan-keluhan timbul maka dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan jauh dari yang diharapkan dan dirasakan pelanggan atau konsumen (Fornell, Johnson, Anderson, Cha & Bryant, 1996)

2.3. Pelimpahan Wewenang

Penerapan Undang-Undang nomor 22 tentang Otonomi Daerah mengubah manajemen pemerintahan yang ada selama ini. Dimana dalam undang-undang yang baru tersebut titik berat otonomi ada di daerah tingkat II. Hal tersebut diatas memang dikehendaki agar pelayanan umum oleh aparat pemerintah lebih mengenai sasaran.

Manajemen Pemerintahan yang dijalankan oleh Pemerintah Kota tidak akan berjalan lancar sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai, jika tidak diikuti oleh peningkatan kemampuan Sumber daya manusianya. Manajemen tersebut dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan, sasaran dan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan untuk mencapai efisiensi dan efektifitas usaha.

Penyelenggaraan manajemen pemerintahan dalam era keterbukaan ini perlu mengembangkan manajemen pelayanan umum (*management of public service delivery*). Penguasaan yang tinggi terhadap sistem manajemen pelayanan umum akan memperbaiki dan meningkatkan efisiensi dan *responsiveness* dari Pemerintah Daerah dalam mengemban tugasnya. *Management of public service delivery* ini tidak hanya ditujukan bagi Pemerintah

Daerah untuk bekerja sama dengan swasta atau organisasi kemasyarakatan lainnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Kristiadi, 1997)

Political will dari pemerintah dalam menjalankan paradigma baru penyelenggaraan manajemen pemerintahan ini bukan sekedar mengambil hati rakyat, bukan setengah hati tetapi untuk menampung dan menyalurkan aspirasi rakyat sehingga benar-benar berpartisipasi dalam pemerintahan dan pembangunan dalam mencapai tujuan nasional (B. R. Saragih, 1997).

Manajemen Pemerintahan merupakan proses manajemen yang dilakukan dalam lingkup organisasi pemerintahan. Manajemen Pemerintahan merupakan proses pencapaian tujuan pemerintah yang dilakukan oleh aparatur pemerintah, aparatur negara dan masyarakat. Sehingga dapat dikatakan bahwa manajemen pemerintahan adalah proses pemanfaatan kemampuan seseorang untuk dapat mengendalikan roda pemerintahan sesuai peraturan perundangan yang berlaku.

Dalam mekanisme penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dan peningkatan kemandirian (pemberdayaan) pelaksanaan Otonomi Daerah, dimana terjadi perubahan paradigma dari sentralisasi ke desentralisasi yang mana substansinya adalah dalam proses pengambilan keputusan, pelaksanaan dan pengawasan terhadap jalannya pemerintahan. Tidak dapat disangkal, bahwa manusia merupakan faktor yang sangat menentukan dalam pelaksanaan otonomi daerah, manusia disini termasuk didalamnya aparatur pemerintah. Sumber daya aparatur pemerintah dituntut tidak hanya memiliki kemampuan *skill*-profesional dibidang penyelenggaraan pemerintahan, melainkan juga dituntut untuk mempunyai sikap mental yang transparan terhadap arti, maksud dan tujuan dari desentralisasi dan otonomi daerah. Dari kepada semua karyawan dan masyarakat (Pranoedjoe, 1997).

Karena setiap perubahan akan menyebabkan reaksi-reaksi individual atau kelompok yang ditampilkan dalam sikap dan perilaku yang berbeda-beda. “ *fear of the unknow* “ ini menyebabkan persepsi yang berbeda dari setiap orang terhadap perubahan. Kekhawatiran akan kehilangan suasana dan pola kerja lama, kekuasaan, faktor ekonomi, rasa aman atau perasaan tidak mampu untuk menyesuaikan diri pada yang kompetitif, menyebabkan pegawai mempersepsikan perubahan sebagai ancaman.

Sebaliknya, perubahan bisa dipersepsikan sebagai peluang bagi mereka yang memiliki harapan dan keyakinan bahwa dengan peraturan perundangan baru, pola perusahaan dan pengelolaan yang lebih efisien struktur organisasi yang lebih ramping akan memberikan kesempatan untuk mengaktualisasikan diri secara optimal.

Berkaitan dengan hal tersebut, dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat, Walikota dengan Surat Keputusan Walikota Semarang Nomor : 130.2/339 tahun 2000, menyerahkan sebagian tugas Dinas Tata Bangunan, Dinas Kebersihan, Dinas Pertamanan, dan UPD Pengelola Pedagang Kaki Lima kepada Kelurahan. Adapun bidang-bidang yang didelegasikan meliputi :

1. Pengawasan perijinan bangunan dan ijin gangguan (HO).
2. Penanganan kebersihan.
3. Pemasangan bendera.
4. Pengawasan dan pembinaan pedagang kaki lima (PKL).

Pelimpahan wewenang seperti yang dilakukan dalam SK Walikota Nomor : 130.2/339 tahun 2000 tersebut, harus berorientasi pada efektifitas. Sebagaimana disebutkan oleh Stoner dan Freeman (1989 ; 435) bahwa pelimpahan wewenang yang efektif didasarkan atas prinsip-prinsip klasik sebagai berikut :

- a. Prinsip Skalar. Bahwa proses pelimpahan wewenang harus jelas garis wewenangnya dari jenjang atas sampai bawah sehingga setiap pimpinan jenjang mudah untuk mendelegasikan dan jelas untuk menerima delegasi serta jelas kepada siapa pertanggungjawaban diberikan. Proses penentuan garis wewenang memerlukan pendelegasian wewenang secara penuh, yang artinya semua tugas harus diserahkan penuh atau tidak sebagian-sebagian, sehingga terhindar dari kevakuman dan tumpang tindih antara wewenang dan tanggung jawab.
- b. Prinsip Kesatuan Perintah (*Unity of Command*). Prinsip kesatuan perintah menyatakan bahwa setiap bawahan dalam organisasi harus memberi pertanggungjawaban hanya kepada seorang atasan. Dengan demikian, bawahan akan mudah untuk mengetahui kepada siapa pertanggungjawaban diberikan dan perintah mana yang harus diikuti. Apabila prinsip ini tidak dilaksanakan maka bawahan dapat menghindari tanggung jawab atas pelaksanaan tugas yang jelek dengan alasan banyaknya tugas dari atasan.
- c. Prinsip Tanggung Jawab, Wewenang dan Akuntabilitas (*Responsibility, Authority, Acountability*). Prinsip ini menyatakan bahwa agar organisasi dapat menggunakan sumberdayanya dengan lebih efisien, tanggung jawab dan tugas-tugas tertentu diberikan ke jenjang organisasi yang paling bawah yang mempunyai cukup kemampuan dan informasi untuk menyelesaikannya. Konsekwensi dari prinsip ini bahwa setiap bawahan dalam organisasi yang menerima tugas harus diberi wewenang secukupnya. Kemudian bagian penting dari pelimpahan tanggung jawab dan wewenang adalah akuntabilitas, berarti bawahan harus siap menerima tuntutan pertanggung-jawaban atas pelaksanaan tugas yang telah dilimpahkan

kepadanya. Bagi atasan, selain harus mempertanggungjawabkan tugasnya sendiri, juga harus mempertanggungjawabkan tugas bawahannya.

Pelimpahan wewenang yang efektif akan memberi dampak positif terhadap pencapaian tujuan maksimal organisasi (Zamzami dan Ansari, 1999). Berkaitan dengan dampak positif tersebut, Stoner dan Freeman (1989 ; 439) mengatakan ada tiga manfaat yang diperoleh dari pelimpahan wewenang yang efektif yaitu :

1. Memberi peluang kepada pimpinan untuk bertindak dan menerima tanggung jawab yang lebih luas sehingga dapat berfungsi dengan efektifitas maksimum bagi organisasi.
2. Memungkinkan keputusan yang lebih baik karena para bawahan yang paling dekat dengan “garis tugas” (*firing line*) cenderung memiliki suatu pandangan yang lebih jelas tentang faktor-faktor di lapangan.
3. Mempercepat pengambilan keputusan.

Dari penjelasan tersebut nampaklah bahwa pendelegasian wewenang yang dilakukan oleh Walikota Semarang yang tertuang dalam Surat Keputusan Walikota Nomor : 130.2/339 tahun 2000 sangatlah tepat dilakukan, mengingat kompleksnya tuntutan dan permasalahan yang berkembang di masyarakat. Akan tetapi yang menjadi pertanyaan berikutnya adalah sejauh mana pendelegasian wewenang tersebut mencapai tujuannya, atau dengan kata lain apakah pendelegasian tersebut telah mampu meningkatkan kualitas pelayanan aparat pemerintah kepada masyarakat. Hal inilah yang akan dicari jawabannya dalam penelitian ini.

2.4. Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, dan Pendelegasian Wewenang.

Pendelegasian wewenang, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat merupakan faktor-faktor yang saling berkaitan satu sama lain. Sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 1999, bahwa otonomi daerah bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, sejalan dengan hal tersebut bahwa berhasil tidaknya suatu kebijakan dapat dilihat dari kinerja kualitas pelayanan yang dijalankan oleh aparatur pemerintah dalam tugas pokok dan fungsinya selaku pelayanan masyarakat, yang kemudian dirasakan masyarakat selaku pengguna jasa. Sebagaimana disebutkan Kotler (1994) yang mendefinisikan kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding harapannya. Jadi pada dasarnya kepuasan pelanggan selalu merupakan perbandingan antara harapan dan kenyataan.

Dengan demikian sangat diharapkan bahwa setelah dilakukannya pendelegasian wewenang, kinerja kualitas pelayanan aparatur pemerintah sehubungan dengan tugas dan fungsinya meningkat yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan masyarakat, bukan malah sebaliknya menurun dan menyusahkan masyarakat serta mencari-cari peluang yang ujung-ujungnya uang. Lebih lanjut lagi, persepsi masyarakat dan rasa keterikatan terhadap pemerintah, khususnya pemerintah Kota Semarang akan semakin positif. Tetapi kesemuanya memerlukan usaha yang keras, sebagaimana disebutkan oleh Ellitan (1999) bahwa menciptakan *customer bonding* bukan merupakan hal yang mudah dicapai atau dipertahankan, oleh karena itu untuk menciptakan *customer bonding* membutuhkan suatu strategi fokus dan usaha keras.

BAB III

GAMBARAN UMUM KECAMATAN-KECAMATAN DI KOTA SEMARANG YANG MEMBERIKAN PELAYANAN IMB

4.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian meliputi 16 kantor Kecamatan yang tersebar di Kota Semarang. Hal ini dilakukan mengingat dengan diberlakukannya Surat Keputusan Walikota Semarang Nomor : 130.2/339 tahun 2000 tentang penyerahan sebagian tugas Dinas Tata Bangunan, Dinas Kebersihan, Dinas Pertamanan, dan UPD Pengelola Pedagang Kaki Lima kepada Kelurahan, Dinas Tata Kota menindaklanjuti dengan membuka 16 kantor sektor di 16 Kecamatan. Adapun kecamatan tersebut antara lain :

- a. Kecamatan Semarang Barat
- b. Kecamatan Tugu
- c. Kecamatan Mijen
- d. Kecamatan Ngaliyan
- e. Kecamatan Semarang Tengah
- f. Kecamatan Semarang Utara
- g. Kecamatan Semarang Timur
- h. Kecamatan Semarang Gayamsari
- i. Kecamatan Semarang Genuk
- j. Kecamatan Pedurungan
- k. Kecamatan Semarang Selatan
- l. Kecamatan Candisari
- m. Kecamatan Gajahmungkur
- n. Kecamatan Tembalang

- o. Kecamatan Banyumanik
- p. Kecamatan Gunungpati

3.2. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)

Sesuai dengan Keputusan Walikota Semarang Nomor 061.1/183 Tahun 2001 tentang penjabaran tugas dan fungsi Dinas Tata Kota Dan Permukiman, dalam pasal 3 disebutkan bahwa Dinas Tata Kota dan Permukiman mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan kewenangan Otonomi Daerah di bidang Tata Kota dan Permukiman. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud diatas, Dinas Tata Kota dan Permukiman mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang tata kota dan permukiman;
- b. Perumusan kebijaksanaan teknis pelaksanaan usaha dan kegiatan perencanaan, pengarahan dan pengendalian rencana tata kota serta perencanaan penyelenggaraan pembangunan;
- c. Perumusan rencana teknis tata ruang kota serta rencana-rencana penataan bangunan kawasan/lingkungan;
- d. Perumusan pengukuran dan pemetaan dalam penerapan rencana kota dan rencana blok plan;
- e. Perumusan kebijaksanaan teknis pelaksanaan dan pengendalian dibidang penataan dan pengawasan bangunan;
- f. Pemberian bantuan teknik pada gedung-gedung kuno yang dilindungi serta melaksanakan bantuan dan bimbingan teknis terhadap gedung-gedung Pemerintah Daerah;

- g. Pelaksanaan pembinaan dan bimbingan teknis dibidang perumahan dan permukiman;
- h. Pemberian perijinan dibidang IMB, HO, ILH, IPB, Pertandaan dan Perumahan
- i. Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian rencana kota, pembangunan dan pemugaran bangunan, tempat usaha, permukiman yang sesuai dengan Rencana Induk Kota dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- j. Pembinaan terhadap Cabang Dinas;
- k. Pembinaan terhadap Unit Pelaksanaan Teknis Dinas;
- l. Pelaksanaan pengelolaan urusan ketatausahaan Dinas;
- m. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya.

Sepintas dalam peraturan tersebut adanya keinginan Pemerintah Kota Semarang untuk melakukan penataan terhadap bangunan dan pengendalian pemanfaatan ruang publik. Namun dalam kenyataannya, pengajuan IMB justru dimanfaatkan oknum aparat tertentu untuk memperkaya diri sendiri. Selain itu ada ketentuan yang tertuang dalam Perda Kotamadya Dati II Semarang Nomor 17 Tahun 1998 tentang Retribusi Ijin Mendirikan Bangunan akan menyebabkan masyarakat semakin enggan untuk mengurus perijinan, mengingat proses yang berbelit dan biaya yang membengkak.

Merupakan hal yang sangat ideal apabila Ijin Mendirikan Bangunan benar-benar digunakan sebagai alat kontrol dalam penataan dan pengendalian bangunan, akan tetapi dalam kenyataannya justru sering sebaliknya, manakala sebuah lahan yang jelas-jelas peruntukannya bukan untuk bangunan bisa memperoleh IMB, disisi lain masyarakat yang benar-benar dengan penuh kesadaran sebagai warga negara yang baik mengajukan perijinan justru memperoleh kesulitan. Sebagaimana disebutkan oleh Hindiarto (2004) dalam Suara

Semarang bahwa faktor kualitas personal, khususnya dalam pelayanan sebenarnya bisa dibangun melalui training-training yang berkesinambungan, misalnya *training basic mentality* (mentalitas dasar dalam bekerja), *training management* pelayanan terpadu dan sebagainya.

Dengan demikian, persepsi dan sikap masyarakat terhadap pemerintah kota akan semakin positif, selanjutnya jika pemerintah bisa memberikan pelayanan publik yang memuaskan, masyarakat akan membayar pajak maupun retribusi dengan penuh kesadaran, yang secara otomatis akan meningkatkan pendapatan Kota Semarang.

Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) sebagaimana dikutip dari lampiran Surat Keputusan Walikota Semarang No. 065/309/Tahun 2003, adalah ijin yang diberikan untuk mengatur, mengawasi serta mengendalikan terhadap setiap kegiatan membangun, memperbaiki dan merombak/merobohkan bangunan didaerah.

Adapun persyaratan pengurusan permohonan baru Ijin Mendirikan Bangunan adalah sebagai berikut :

1. Mengisi formulir permohonan IMB ditandatangani pemohon dan diketahui Lurah dan Camat setempat
2. Peta keterangan rencana kota
3. Foto Copy surat-surat penguasaan tanah yang sah (menunjukkan asli atau foto copy yang dilegalisir oleh pejabat yang berwenang)
4. Bila tanah bukan miliknya sendiri dilampiri surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik tanah
5. Foto copy KTP pemohon
6. Foto copy pembayaran PBB tahun terakhir atau keterangan dari instansi yang berwenang apabila tidak terkena PBB

7. Bila pemohon merupakan badan hukum dilampiri foto copy akta pendirian badan hukum (PT, CV, Firma, Yayasan, dll)
8. Gambar rencana bangunan meliputi : denah, tampak, potongan, rencana atap, rencana pondasi dan sumur resapan.
9. Perhitungan konstruksi apabila :
 - Bangunan berlantai 2 atau lebih
 - Bangunan dengan konstruksi bentang atau lebih dari 10 m
10. Penyelidikan tanah untuk bangunan berlantai 3 atau lebih dan atau sesuai kebutuhan
11. Surat pernyataan ditandatangani diatas meterai cukup
12. Dokumen lain yang disyaratkan sesuai ketentuan yang berlaku :
 - Kajian lingkungan (SPPL/UKL-UPL/AMDAL)
 - Rekomendasi ketinggian bangunan dari instansi teknis yang berwenang
 - Persetujuan prinsip dari walikota untuk pembangunan tempat ibadah serta bangunan lain sesuai ketentuan yang berlaku
 - Rekomendasi instansi pencegah bahaya kebakaran.

3.3. Prosedur Permohonan IMB

1. Pemohon datang ke loket IMB / PIMB UPT, mengambil dan mengisi formulir
2. Berkas permohonan dikonsultasikan serta diadakan penelitian administrasi dan teknis
3. Dalam proses konsultasi ini sekaligus ditentukan waktu pelaksanaan pemeriksaan lapangan yang dilakukan bersama-sama petugas dan pemohon
4. Setelah lengkap dan benar berkas permohonan diagendakan dan kepada pemohon diberikan arsip permohonan

5. Berkas permohonan selanjutnya dikirim ke Dinas Tata Kota dan Permukiman untuk diproses sesuai ketentuan yang berlaku
6. Apabila IMB/PIMB sudah diterbitkan, pemohon akan diberitahu oleh UPT dan selanjutnya IMB/PIMB dapat diambil di Loker Pengambilan UPT dengan menunjukkan tanda lunas pembayaran retribusi dari kas daerah.

Rumus dasar dalam perhitungan tarip IMB berdasar Perda Nomor 17 tahun 1998 tentang retribusi IMB adalah :

$$0.6 \% \times \text{harga satuan setiap meter persegi} \times \text{luasan bangunan}$$

Sesuai dengan Keputusan Walikota Semarang Nomor 640/408 tanggal 5 November 2001 tentang harga satuan setiap meter persegi bangunan, maka terdapat beberapa variabel dalam penentuan harga satuan setiap meter persegi bangunan tersebut, adalah :

1. Fungsi bangunan : dibedakan antara pemukiman, fasilitas usaha dan fasilitas umum/sosial.
2. Jumlah lantai : dibedakan antara bangunan berlantai tunggal dan bangunan bertingkat. Untuk bangunan bertingkat disusun index harga satuan mulai dari lantai 2 s/d 8.
3. Klasifikasi bangunan : dibedakan antara bangunan mewah, bagus, standar dan sederhana.
4. Posisi bangunan dibedakan antara bangunan di tepi jalan arteri, kolektor, lokal dan lingkungan.
5. Pemanfaatan lebih atas tanah yang dikuasai : yaitu bangunan yang melebihi KDBm dikenakan denda retribusi yang disebut retribusi IMB tambahan yang rumusnya sebagai berikut :

$$\text{RIMBT} = I \times (\text{LP/LKDB}) \times \text{RKDB}$$

Dimana: RIMBT = Retribusi IMB tambahan

I = Index pemanfaatan lebih

LP = Luas pemanfaatan lebih

LKDB = Luas sesuai KDB

RKDB = Retribusi sesuai KDB

Besarnya koefisien pemanfaatan lebih (I) sebagaimana dimaksud adalah:

I = 1 untuk rumah tinggal klasifikasi C dan D

I = 2 untuk rumah tinggal klasifikasi B

I = 3 untuk rumah tinggal klasifikasi A

I = 2 untuk fasilitas umum dan sosial

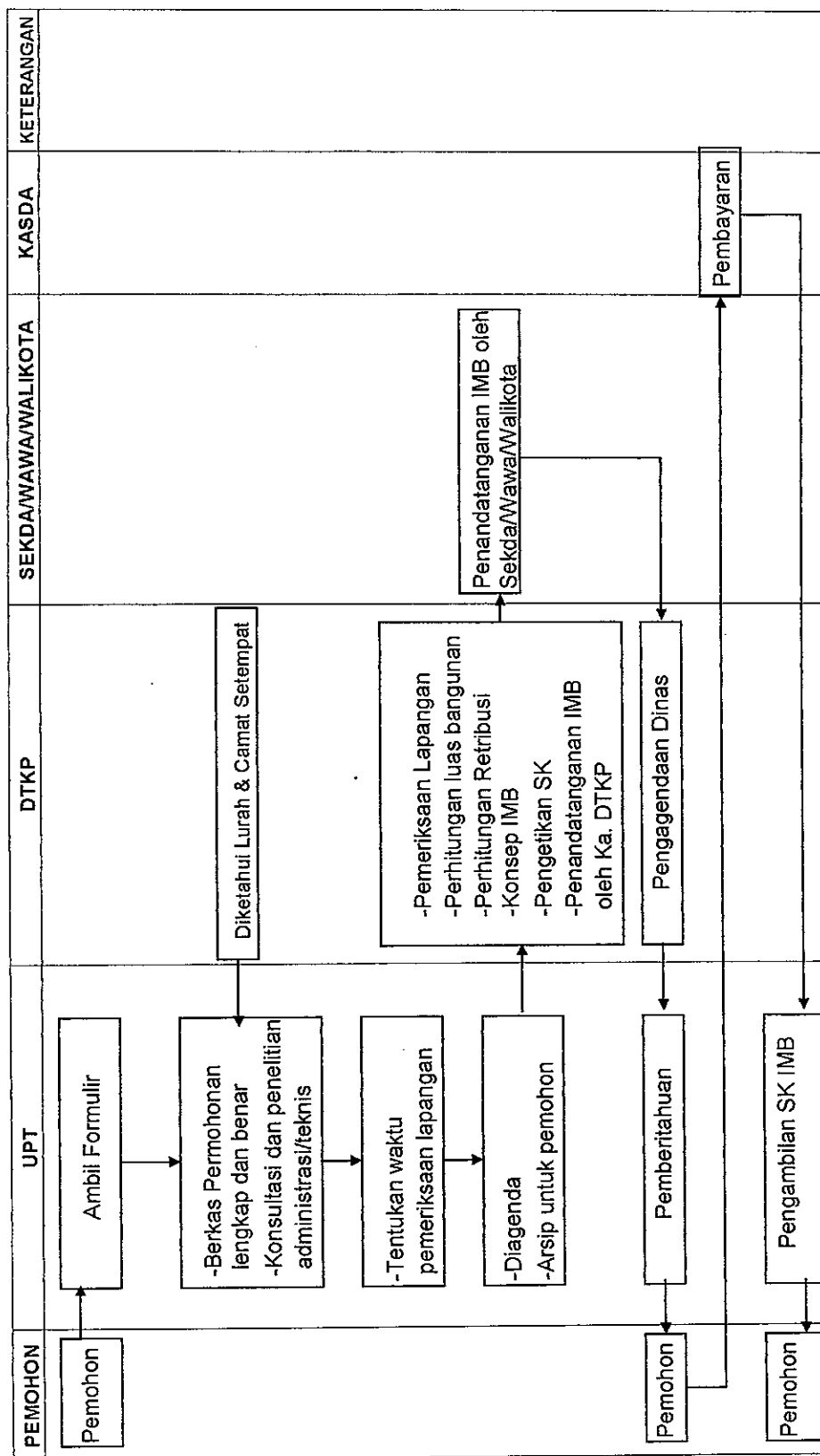
I = 4 untuk fasilitas komersial

Terhadap pemangfaatan lebih atas tanah sebagaimana dimaksud di atas dapat dimungkinkan untuk tidak ditoleransi.

Jangka waktu berlakunya ijin :

1. IMB berlaku selamanya sejauh tidak terjadi perubahan/penyimpangan di lapangan atas ijin yang telah diterbitkan ;
2. Selambat-lambatnya 6 bulan sejak diterbitkannya IMB harus sudah dimulai kegiatan pembangunan.

Secara umum, gambaran prosedur pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan dapat dilihat dalam bagan berikut ini :



GAMBAR III.1.
BAGAN ALUR PROSEDUR PELAYANAN IMB

Sumber : Dinas Tata Kota 2004

BAB IV

TIPOLOGI KECAMATAN

DALAM PELAKSANAAN *BREAKDOWN* PELAYANAN IMB

DI KOTA SEMARANG

4.1 Analisis Persepsi Responden

Analisis persepsi responden (aparatur dan masyarakat) terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan keterwujudan (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kemampuan teknis (*assurance*), dan empati (*empathy*) menurut aspek-aspek demografis akan diuraikan pada bagian ini. Adapun aspek-aspek demografis tersebut meliputi:

1. jenis kelamin;
2. usia;
3. pendidikan (formal);
4. pekerjaan; dan
5. pendapatan

Sementara persepsi responden terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dikelompokkan menjadi 3 dengan menggunakan analisis kluster (*quick cluster*) yang tersedia dalam program statistik SPSS 10, dimana kelompok 1 mempersepsikan setiap dimensi kualitas pelayanan buruk (skor rata-rata jawaban antara 1-2), kelompok 2 mempersepsikan setiap dimensi kualitas pelayanan pada taraf sedang/cukup (skor rata-rata jawaban antara 2,01-3,99), dan kelompok 3 mempersepsikan dimensi kualitas pelayanan sudah baik (skor rata-rata jawaban antara 4-5). Analisis *quick cluster* dipilih karena tujuan pengelompokkan hanya untuk

mengklasifikasikan jawaban rata-rata responden kedalam 3 kelompok agar lebih mudah dikomunikasikan seperti direkomendasikan oleh Hair *et al.* (1995).

4.1.1 Persepsi Responden menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis klaster dan tabulasi silang (*cross tab*), diperoleh profil persepsi responden menurut jenis kelamin sebagaimana terlihat dalam tabel 4.1 (aparatus) dan 4.2 (anggota masyarakat) di bawah ini.

TABEL IV.1
PERSEPSI RESPONDEN MENURUT JENIS KELAMIN
(APARATUS)

Jenis Kelamin	Tangible			Reliability			Responsiveness			Assurance			Empathy		
	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba
Pria	-	9	17	-	6	20	-	3	23	-	2	24	-	4	22
Wanita	-	3	2	-	1	4	-	4	5	-	-	5	-	1	4
Jumlah	-	12	19	-	7	24	-	4	27	-	2	29	-	5	26

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Keterangan: Bu = buruk

S = sedang

Ba = baik

Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa dari 31 aparat yang berpartisipasi dalam penelitian ini, mayoritas adalah pria (26 responden) dan dari 26 aparat pria dan 5 aparat wanita, tidak ada yang mempunyai persepsi yang buruk terhadap setiap dimensi kualitas pelayanan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa jenis kelamin tidak membedakan persepsi aparat terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan.

TABEL IV.2
PERSEPSI RESPONDEN MENURUT JENIS KELAMIN
(MASYARAKAT)

Jenis Kelamin	Tangible			Reliability			Responsiveness			Assurance			Empathy		
	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba
Pria	23	46	4	23	40	10	25	43	5	22	41	10	21	37	15
Wanita	-	10	-	-	9	1	2	8	-	1	9	-	-	9	1
Jumlah	23	56	4	23	49	11	27	51	5	23	50	10	21	46	16

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Keterangan: Bu = buruk

S = sedang

Ba = baik

Tabel 4.2 menginformasikan bahwa dari 83 anggota masyarakat yang berpartisipasi dalam penelitian ini, mayoritas adalah pria (73 orang) dan dari 73 anggota masyarakat berjenis kelamin pria dan 10 wanita, rata-rata mempersepsikan setiap dimensi kualitas pelayanan pada taraf sedang. Hal tersebut mengindikasikan bahwa jenis kelamin tidak membedakan persepsi masyarakat terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan.

4.1.2 Persepsi Responden menurut Usia

Persepsi responden berdasarkan usia disajikan dalam tabel 4.3 (aparatur) dan tabel 4.4 (anggota masyarakat) berikut ini.

TABEL IV.3
PERSEPSI RESPONDEN MENURUT USIA
(APARATUR)

Usia (tahun)	Tangible			Reliability			Responsiveness			Assurance			Empathy		
	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba
21-30	-	8	13	-	2	19	-	2	19	-	1	20	-	2	19
31-40	-	3	6	-	4	5	-	1	8	-	-	9	-	2	7
41-50	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-
Jumlah	-	12	19	-	7	24	-	4	27	-	2	29	-	5	26

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Keterangan: Bu = buruk

S = sedang

Ba = baik

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa dari 31 aparat yang berpartisipasi dalam penelitian ini, mayoritas berusia antara 21 sampai dengan 30 tahun (21 responden atau 67,7%) dan dari 21 aparat berusia 21-30 tahun, 9 aparat berusia 31-40 tahun, serta 1 aparat berusia antara 41-50 tahun, tidak ada yang memiliki persepsi yang buruk terhadap seluruh dimensi kualitas pelayanan. Rata-rata mempersepsikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan pengelolaan IMB sudah baik. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor usia tidak mempengaruhi persepsi aparat terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan.

TABEL IV.4
PERSEPSI RESPONDEN MENURUT USIA
(MASYARAKAT)

Usia (tahun)	<i>Tangible</i>			<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Empathy</i>		
	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba
<21	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-
21-30	6	11	-	2	13	2	2	14	1	2	13	2	3	11	3
31-40	14	31	3	16	25	7	20	25	3	15	26	7	14	24	10
41-50	3	11	-	4	9	1	5	8	1	5	9	-	4	8	2
50>	-	2	1	1	1	1	-	3	-	1	1	1	-	2	1
Jumlah	23	56	4	23	49	11	27	51	5	23	50	10	21	46	16

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Keterangan: Bu = buruk

S = sedang

Ba = baik

Tabel 4.4 menginformasikan bahwa mayoritas responden (57,8%) dari 83 anggota masyarakat yang pernah mengurus IMB berusia antara 31 sampai dengan 40 tahun. Dari 83 anggota masyarakat yang tersebar kedalam 5 kelompok usia, rata-rata mempersepsikan setiap dimensi kualitas pelayanan pada taraf sedang. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa usia bukan merupakan faktor yang membedakan persepsi masyarakat terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan.

4.1.3 Persepsi Responden menurut Pendidikan Formal

Ditilik dari sisi aparat, diperoleh hasil bahwa dari 31 aparat yang terkait dengan pelayanan IMB yang menjadi responden penelitian ini, mayoritas memiliki latar belakang formal D3/akademi yaitu sebesar 51,6% (16 orang). Dari 11 aparat yang memiliki latar belakang pendidikan SMA/ sederajat, 16 berpendidikan D3/akademi, dan 4 berpendidikan sarjana S1 maka rata-rata mempersepsikan kualitas pelayanan pengurusan IMB sudah baik (lihat tabel 4.5). Hal ini menunjukkan bahwa faktor pendidikan tidak membedakan persepsi aparat terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan.

TABEL IV.5
PERSEPSI RESPONDEN MENURUT PENDIDIKAN
(APARAT)

Pendidikan	<i>Tangible</i>			<i>Reliability</i>			<i>Responsiveness</i>			<i>Assurance</i>			<i>Empathy</i>		
	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba
SMA	-	4	7	-	1	10	-	2	9	-	1	10	-	2	9
D3/Akademi	-	6	10	-	4	12	-	1	15	-	1	15	-	2	14
Sarjana (S1)	-	2	2	-	2	2	-	1	3	-	-	4	-	1	3
Jumlah	-	12	19	-	7	24	-	4	27	-	2	29	-	5	26

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Keterangan: Bu = buruk
S = sedang
Ba = baik

Apabila dilihat dari sisi pengguna pelayanan pengurusan IMB, maka mayoritas anggota masyarakat yang pernah mengurus IMB yang menjadi responden penelitian ini memiliki latar belakang pendidikan sarjana setingkat S1, yaitu 54 orang (65,1%) dari total 83 responden. Tabel 4.6 di bawah ini menginformasikan bahwa rata-rata persepsi anggota masyarakat terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan berdasarkan latar belakang pendidikan formal tidak berbeda dimana mayoritas mempersepsikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan pada taraf sedang/cukup.

TABEL IV.6
PERSEPSI RESPONDEN MENURUT PENDIDIKAN
(MASYARAKAT)

Pendidikan	Tangible			Reliability			Responsiveness			Assurance			Empathy		
	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba
SMA	3	2	-	1	4	-	1	4	-	2	3	-	2	3	-
D3/Akademi	5	13	1	3	13	3	5	13	1	3	13	3	1	13	5
Sarjana (S1)	13	38	3	17	29	8	18	32	4	15	32	7	14	29	11
Pascasarjana	2	3	-	2	3	-	3	2	-	3	2	-	4	1	-
Jumlah	23	56	4	23	49	11	27	51	5	23	50	10	21	46	16

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Keterangan: Bu = buruk

S = sedang

Ba = baik

4.1.4 Persepsi Responden menurut Pekerjaan

Merujuk hasil pengumpulan data di lapangan, diperoleh hasil bahwa dari 31 aparat yang terkait dengan pelayanan IMB yang menjadi responden penelitian ini, mayoritas sudah berstatus pegawai negeri yaitu 16 orang (51,6%) atau tidak terpaut jauh dengan jumlah responden yang masih berstatus pegawai harian/kontrak (48,4%). Tabel 4.7 di bawah ini lebih jauh mengindikasikan bahwa faktor pekerjaan tidak mempengaruhi persepsi aparat terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan karena mayoritas memiliki persepsi yang baik terhadap masing-masing dimensi.

TABEL IV.7
PERSEPSI RESPONDEN MENURUT PEKERJAAN
(APARAT)

Pekerjaan	Tangible			Reliability			Responsiveness			Assurance			Empathy		
	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba
Pegawai Negeri	-	7	9	-	6	10	-	3	13	-	2	14	-	4	12
Pegawai Harian/Kontrak	-	5	10	-	1	14	-	1	14	-	-	15	-	1	14
Jumlah		12	19	-	7	24	-	4	27	-	2	29	-	5	26

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Keterangan: Bu = buruk

S = sedang

Ba = baik

Sementara dilihat dari sisi anggota masyarakat, maka mayoritas anggota masyarakat yang pernah mengurus IMB yang menjadi responden penelitian ini berprofesi sebagai wiraswasta, yaitu 41 responden (49,4%) dari total 83 responden. Tabel 4.8 di bawah ini menginformasikan bahwa rata-rata responden apabila ditilik dari sisi pekerjaan mempersepsikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan pengurusan IMB pada taraf sedang. Kenyataan ini sekali lagi mengindikasikan terdapat kesenjangan persepsi antara aparat dengan anggota masyarakat terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan apabila dilihat dari aspek demografis.

TABEL IV.8
PERSEPSI RESPONDEN MENURUT PEKERJAAN
(MASYARAKAT)

Pekerjaan	Tangible			Reliability			Responsiveness			Assurance			Empathy		
	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba
Pegawai Negeri	4	14	-	6	10	2	8	9	1	5	10	3	6	10	2
Wiraswasta	12	26	3	11	22	8	12	25	4	13	22	6	10	20	11
Mahasiswa/ Pelajar	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-
Pegawai Swasta	3	2	-	2	3	-	1	4	-	1	4	-	2	3	-
ABRI/Polisi	1	-	-	1	-	-	1	-	-	1	-	-	-	1	-
Ibu Rumah Tangga	-	3	-	-	3	-	2	1	-	1	-	-	-	3	-
Pegawai BUMN	3	2	-	2	3	-	1	4	-	1	2	-	3	1	1
Pensiunan	-	1	1	1	-	-	-	2	-	1	4	-	-	1	1
Lain-Lain	-	7	-	-	7	1	2	5	-	-	-	1	-	6	1
Jumlah	23	56	4	23	49	11	27	51	5	23	50	10	21	46	16

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Keterangan: Bu = buruk
S = sedang
Ba = baik

4.1.5 Persepsi Responden menurut Pendapatan

Apabila ditilik dari sisi pendapatan per bulan, maka dapat diinformasikan bahwa mayoritas dari 31 aparat yang menjadi responden penelitian ini (18 orang atau 58,1%) mengaku memiliki pendapatan antara Rp. 201.000,- sampai dengan Rp. 500.000,- per bulannya dan tidak ada responden yang mempunyai pendapatan per

bulan lebih besar daripada Rp. 1.000.000,- per bulannya Tabel 4.9 di bawah ini lebih jauh menginformasikan bahwa tidak ada aparat yang memiliki persepsi yang buruk mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan pengurusan IMB apabila dikelompokkan menurut tingkat pendapatannya. Rata-rata aparat mempersepsikan kualitas pelayanan pengurusan IMB sudah baik.

TABEL IV.9
PERSEPSI RESPONDEN MENURUT TINGKAT PENDAPATAN
(APARAT)

Pendapatan (ribuan rupiah)	Tangible			Reliability			Responsiveness			Assurance			Empathy		
	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba
<200	-	1	4	-	-	5	-	-	5	-	-	5	-	1	4
201-500	-	7	11	-	2	16	-	2	16	-	1	17	-	1	17
501-1.000	-	4	4	-	5	3	-	2	6	-	1	7	-	3	5
Jumlah	-	12	19	-	7	24	-	4	27	-	2	29	-	5	26

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Keterangan: Bu = buruk

S = sedang

Ba = baik

Di sisi lain, dapat diinformasikan bahwa mayoritas anggota masyarakat yang pernah mengurus IMB yang menjadi responden penelitian ini (29 orang atau 34,9%) mengaku mempunyai pendapatan per bulan antara Rp. 501.000,- sampai dengan Rp. 1.000.000,- dan pada urutan kedua (25 orang atau 30,1%) mengaku memiliki pendapatan per bulan antara Rp. 1.001.000,- sampai dengan Rp. 2.000.000,-. Tabel 4.10 berikut ini lebih jauh mengungkapkan rata-rata responden yang dikategorikan menurut tingkat pendapatan per bulan mempersepsikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan pengurusan IMB berada pada taraf sedang. Kondisi ini sekali lagi mencerminkan adanya kesenjangan antara apa yang dipersepsikan oleh aparat dengan apa yang dipersepsikan oleh anggota masyarakat terhadap kualitas pelayanan pengurusan IMB.

TABEL IV.10
PERSEPSI RESPONDEN MENURUT TINGKAT PENDAPATAN
(MASYARAKAT)

Pendapatan (ribuan rupiah)	Tangible			Reliability			Responsiveness			Assurance			Empathy		
	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba	Bu	S	Ba
<200	-	5	-	1	4	-	2	3	-	2	3	-	-	5	-
201-500	3	3	1	1	4	2	2	4	1	1	4	2	2	2	3
501-1.000	8	20	1	9	17	3	10	18	1	6	20	3	7	19	3
1.001-2.000	6	18	1	6	15	4	9	13	3	6	16	3	6	11	8
>2.000	6	10	1	6	9	2	4	13	-	8	7	2	6	9	2
Jumlah	23	56	4	23	49	11	27	51	5	23	50	10	21	46	16

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Keterangan: Bu = buruk

S = sedang

Ba = baik

4.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi alat ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai. Dalam penelitian ini pengujian validitas dilaksanakan dengan menggunakan analisis butir, yaitu dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Butir pertanyaan/pernyataan atau item mempunyai validitas tinggi jika koefisien korelasinya minimal sebesar 0,3. Dalam *output* SPSS, hasil analisis butir diwujudkan dalam bagian *corrected item – total correlation* (Sugiyono & Eri Wibowo, 2001).

Sedangkan pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercaya atau dapat diandalkan, atau seberapa konsisten suatu instrumen mengukur konstruk-konstruk yang ada. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas instrumen pengukuran memakai koefisien *Cronbach alpha*. Ambang batas nilai koefisien *alpha* yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,6 (Hair *et al.*, 1995)

Dengan memanfaatkan bantuan aplikasi komputer SPSS, maka hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian disajikan dalam tabel 4.11 (aparatur) dan 4.12 (anggota masyarakat) berikut ini.

TABEL IV.11
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS
(APARATUR)

Item Pernyataan	r hitung (<i>Corrected Item-Total Correlation</i>)					
	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	<i>Satisfaction</i>
P1	0,5030					
P2	0,5619					
P3	0,4076					
P4		0,4667				
P5		0,3894				
P6		0,5627				
P7			0,3903			
P8			0,4324			
P9			0,4485			
P10				0,4476		
P11				0,4931		
P12				0,6946		
P13					0,4244	
P14					0,5794	
P15					0,5412	
P16						0,6436
P17						0,6802
P18						0,3801
Koefisien Alpha	0,6716	0,6042	0,6960	0,6918	0,6393	0,7188
Keputusan	Valid & Reliabel	Valid & Reliabel	Valid & Reliabel	Valid & Reliabel	Valid & Reliabel	Valid & Reliabel

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa kuesioner sebagai instrumen penelitian yang dibagikan kepada para aparat yang memiliki tugas utama menangani pengurusan IMB (31 orang) secara keseluruhan terbukti valid dan reliabel. Kesimpulan yang sama dapat ditarik dari hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian yang dibagikan kepada anggota masyarakat yang pernah mengurus IMB (83 orang) sebagaimana nampak pada tabel 4.12 di bawah ini.

TABEL IV.12
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS
(MASYARAKAT)

Item Pernyataan	r hitung (<i>Corrected Item-Total Correlation</i>)					
	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	<i>Satisfaction</i>
P1	0,5026					
P2	0,5781					
P3	0,5920					
P4		0,6905				
P5		0,7022				
P6		0,6750				
P7			0,5289			
P8			0,6472			
P9			0,7035			
P10				0,7099		
P11				0,6142		
P12				0,6839		
P13					0,7696	
P14					0,7401	
P15					0,6537	
P16						0,7156
P17						0,7038
P18						0,7301
Koefisien Alpha	0,7302	0,8204	0,7841	0,8162	0,8486	0,8480
Keputusan	Valid & Reliabel	Valid & Reliabel	Valid & Reliabel	Valid & Reliabel	Valid & Reliabel	Valid & Reliabel

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

4.3 Rentang Skala

Dalam penelitian ini analisis data berbentuk frekuensi diarahkan untuk menganalisis penilaian dan persepsi responden, baik aparat maupun anggota masyarakat, terhadap dimensi-dimensi kualitas *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan menggunakan rentang skala penilaian (RS) dimana rumusnya adalah sebagai berikut (Husein Umar, 2001):

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Keterangan : n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif jawaban setiap item

Prosedur analisis berdasarkan rumus di atas adalah sebagai berikut:

1. Menentukan rentang skor terendah dan tertinggi dengan cara mengalikan jumlah sampel (n) = 31 untuk aparat dan 83 untuk anggota masyarakat dengan bobot paling rendah (1) dan paling tinggi (5); diperoleh rentang terendah 31 dan rentang tertinggi 155 untuk aparat serta rentang terendah 83 dan rentang tertinggi 415 untuk anggota masyarakat.
2. Rentang setiap kriteria untuk aparat adalah sebagai berikut:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m} = \frac{31(5-1)}{5} = 24,8; \text{ dibulatkan menjadi } 25$$

Sedangkan rentang setiap kriteria untuk anggota masyarakat adalah sebagai berikut:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m} = \frac{83(5-1)}{5} = 66,4; \text{ dibulatkan menjadi } 66$$

3. Skala penilaian tiap kriteria untuk aparat adalah sebagai berikut:

31 – 56 sangat rendah

57 – 82 rendah

82 – 107 rata-rata

108 – 133 tinggi

134 – 155 sangat tinggi

Skala penilaian tiap kriteria untuk anggota masyarakat adalah sebagai berikut:

83 – 149 sangat rendah

150 – 216 rendah

217 – 283 rata-rata

284 – 350 tinggi

351 – 415 sangat tinggi

Adapun tanggapan responden (aparatus) terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang diteliti yaitu: keterwujudan (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kemampuan teknis (*assurance*), dan empati (*empathy*), disajikan pada tabel 4.13, 4.14, 4.15, 4.16, dan 4.17 berikut ini.

TABEL IV.13
TANGGAPAN RESPONDEN (APARAT)
TERHADAP DIMENSI KETERWUJUDAN

No	Parameter	Jumlah Jawaban Setiap Bobot (Skor)					Total Skor
		1	2	3	4	5	
P1	Tempat pelayanan pengurusan IMB nyaman & memadai	1 (1)	1 (2)	12 (36)	7 (28)	10 (50)	116
P2	Pemberian penyuluhan & pembinaan kepada masyarakat	-	-	8 (24)	6 (24)	17 (85)	133
P3	Penyediaan selebaran (leaflet) mengenai pengurusan IMB	-	-	8 (24)	7 (28)	16 (80)	132
Jumlah Skor Total		1	2	84	80	215	381
Rata-Rata Skor							127

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Tabel 4.13 di atas menginformasikan bahwa rata-rata skor tanggapan aparat terhadap kondisi sarana dan prasarana fisik penunjang pelayanan pengurusan IMB adalah 127. Angka ini termasuk dalam rentang 108 – 133 (tinggi), sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa aparat mempersepsikan dimensi kualitas pelayanan *tangibles* tinggi, atau dengan kata lain, sarana dan prasarana fisik penunjang pelayanan pengurusan IMB secara keseluruhan dinilai sudah baik oleh aparat.

TABEL IV.14
TANGGAPAN RESPONDEN (APARAT)
TERHADAP DIMENSI KEHANDALAN

No	Parameter	Jumlah Jawaban Setiap Bobot (Skor)					Total Skor
		1	2	3	4	5	
P4	Mutu pelayanan pengurusan IMB baik & memadai	3 (3)	-	8 (24)	10 (40)	10 (50)	117
P5	Tanggap terhadap permasalahan yang muncul dalam pengurusan IMB	-	-	1 (3)	4 (16)	26 (130)	149
P6	Penyelesaian permohonan IMB tepat waktu	-	-	5 (15)	6 (24)	20 (100)	139
Jumlah Skor Total		3	-	42	80	280	405
Rata-Rata Skor							135

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Tabel 4.14 memperlihatkan rata-rata skor tanggapan aparat terhadap keandalan, ketepatan, dan kecepatan pelayanan pengurusan IMB adalah 135. Angka ini termasuk dalam rentang 134 – 155 (sangat tinggi) tapi lebih mendekati rentang 108-133 (tinggi). Kondisi tersebut menandakan bahwa aparat mempersepsikan dimensi kualitas pelayanan *reliability* tinggi. Dengan kata lain, keandalan, ketepatan, dan kecepatan pelayanan pengurusan IMB secara keseluruhan dinilai sudah baik oleh aparat.

TABEL IV.15
TANGGAPAN RESPONDEN (APARAT)
TERHADAP DIMENSI DAYA TANGGAP

No	Parameter	Jumlah Jawaban Setiap Bobot (Skor)					Total Skor
		1	2	3	4	5	
P7	Ramah & sopan dalam melayani	-	-	1 (3)	3 (12)	27 (135)	150
P8	Program penyuluhan dan pembinaan selalu disiapkan	-	-	12 (36)	3 (12)	16 (80)	128
P9	Pelaksanaan penyuluhan & pembinaan sesuai bidang tugas	-	-	4 (12)	5 (20)	22 (110)	142
Jumlah Skor Total		-	-	51	44	325	420
Rata-Rata Skor							140

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Tabel 4.15 menunjukkan rata-rata skor tanggapan aparat terhadap daya tanggap dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB adalah 140. Angka ini termasuk dalam rentang 134 – 155 (sangat tinggi). Hal tersebut mengindikasikan bahwa aparat mempersepsikan dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* sangat tinggi, atau dengan kata lain, daya tanggap aparat dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB secara keseluruhan dinilai sudah sangat baik.

TABEL IV.16
TANGGAPAN RESPONDEN (APARAT)
TERHADAP DIMENSI KEMAMPUAN TEKNIS

No	Parameter	Jumlah Jawaban Setiap Bobot (Skor)					Total Skor
		1	2	3	4	5	
P10	Kemampuan dalam melayani masyarakat	-	-	1 (3)	4 (16)	26 (130)	149
P11	Pemberian informasi tentang prosedur perijinan dalam pengurusan IMB	-	-	5 (15)	4 (16)	22 (110)	141
P12	Perhatian terhadap penampilan pada saat bertugas	-	-	1 (3)	4 (16)	26 (130)	149
Jumlah Skor Total		-	-	21	48	370	439
Rata-Rata Skor							146

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Tabel 4.16 memperlihatkan rata-rata skor tanggapan aparat terhadap kemampuan teknis dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB adalah 146. Angka ini termasuk dalam rentang 134 – 155 (sangat tinggi). Kondisi ini menunjukkan bahwa aparat mempersepsikan dimensi kualitas pelayanan *assurance* sangat tinggi, atau dengan kata lain, kemampuan teknis aparat dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB secara keseluruhan dinilai sudah sangat baik.

TABEL IV.17
TANGGAPAN RESPONDEN (APARAT)
TERHADAP DIMENSI EMPATI

No	Parameter	Jumlah Jawaban Setiap Bobot (Skor)					Total Skor
		1	2	3	4	5	
P13	Senantiasa memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat	-	-	-	3 (12)	28 (140)	152
P14	Selalu berusaha memahami permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam pengurusan IMB	-	-	7 (21)	5 (20)	19 (95)	136
P15	Pemberian informasi pemanfaatan lahan sebelum pengajuan IMB	-	-	9 (27)	7 (28)	15 (75)	130
Jumlah Skor Total		-	-	48	60	310	418
Rata-Rata Skor							139

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Tabel 4.17 menginformasikan bahwa rata-rata skor tanggapan aparat terhadap tingkat kepedulian aparat terhadap anggota masyarakat dalam kaitannya dengan pelayanan pengurusan IMB adalah 139. Angka ini termasuk dalam rentang 134 – 155 (sangat tinggi). Hal ini mengindikasikan bahwa aparat mempersepsikan dimensi kualitas pelayanan *empathy* sangat tinggi. Dengan kata lain, tingkat kepedulian aparat terhadap masyarakat yang mengajukan permohonan IMB secara keseluruhan dinilai sudah sangat tinggi.

Sementara tanggapan responden (masyarakat) terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, ditampilkan pada tabel 4.18, 4.19, 4.20, 4.21, dan 4.22 di bawah ini.

TABEL IV.18
TANGGAPAN RESPONDEN (MASYARAKAT)
TERHADAP DIMENSI KETERWUJUDAN

No	Parameter	Jumlah Jawaban Setiap Bobot (Skor)					Total Skor
		1	2	3	4	5	
P1	Tempat pelayanan pengurusan IMB nyaman & memadai	13 (13)	13 (26)	43 (129)	12 (48)	2 (10)	226
P2	Pemberian penyuluhan & pembinaan kepada masyarakat oleh aparat	24 (24)	20 (40)	33 (99)	5 (20)	1 (5)	188
P3	Tersedianya selebaran (leaflet) mengenai pengurusan IMB	13 (13)	14 (28)	32 (96)	16 (64)	8 (40)	241
Jumlah Skor Total		50	94	324	132	55	655
Rata-Rata Skor							218

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Tabel 4.18 di atas memperlihatkan rata-rata skor tanggapan anggota masyarakat terhadap kondisi sarana dan prasarana fisik penunjang pelayanan pengurusan IMB adalah 218. Angka ini termasuk dalam rentang 217 – 283 (rata-rata/sedang), namun lebih mendekati rentang 150-216 (rendah). Hal tersebut mengindikasikan masyarakat mempersepsikan dimensi kualitas pelayanan *tangibles* rendah, atau dengan kata lain, kondisi sarana dan prasarana fisik penunjang pelayanan pengurusan IMB secara keseluruhan dinilai masih buruk oleh masyarakat. Lebih spesifik, tabel 4.18 menunjukkan bahwa pemberian penyuluhan dan pembinaan mengenai IMB kepada masyarakat dinilai paling rendah (skor 188) sehingga parameter ini dinilai sebagai titik lemah dimensi kualitas *tangibles* berdasarkan persepsi masyarakat.

TABEL IV.19
TANGGAPAN RESPONDEN (MASYARAKAT)
TERHADAP DIMENSI KEHANDALAN

No	Parameter	Jumlah Jawaban Setiap Bobot (Skor)					Total Skor
		1	2	3	4	5	
P4	Mutu pelayanan pengurusan IMB baik & memadai	16 (16)	15 (30)	37 (111)	14 (56)	1 (5)	218
P5	Aparat selalu tanggap terhadap permasalahan yang muncul dalam pengurusan IMB	14 (14)	21 (42)	34 (102)	12 (48)	2 (10)	216
P6	Penyelesaian permohonan IMB tepat waktu	18 (18)	9 (18)	29 (87)	13 (52)	14 (70)	245
Jumlah Skor Total		48	90	300	156	85	679
Rata-Rata Skor							226

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Tabel 4.19 di atas memperlihatkan rata-rata skor tanggapan anggota masyarakat terhadap keandalan, ketepatan, dan kecepatan aparat dalam menangani pengurusan IMB adalah 226. Angka ini termasuk dalam rentang 217 – 283 (rata-rata/sedang). Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat mempersepsikan dimensi kualitas pelayanan *reliability* pada taraf sedang. Dengan kata lain, keandalan, ketepatan, dan kecepatan aparat dalam menangani pengurusan IMB secara keseluruhan dinilai masih cukup rendah oleh masyarakat. Secara lebih spesifik, titik lemah keandalan, ketepatan, dan kecepatan aparat dalam menangani pengurusan IMB ada pada daya tanggap aparat dalam menangani permasalahan yang muncul dalam pengurusan IMB (skor 216).

TABEL IV.20
TANGGAPAN RESPONDEN (MASYARAKAT)
TERHADAP DIMENSI DAYA TANGGAP

No	Parameter	Jumlah Jawaban Setiap Bobot (Skor)					Total Skor
		1	2	3	4	5	
P7	Aparat selalu ramah & sopan dalam melayani	7 (7)	14 (28)	31 (93)	18 (72)	13 (65)	265
P8	Program penyuluhan dan pembinaan selalu disiapkan oleh aparat	24 (24)	21 (42)	28 (84)	9 (36)	1 (5)	191
P9	Pelaksanaan penyuluhan & pembinaan oleh aparat sesuai bidang tugasnya	19 (19)	22 (44)	28 (84)	10 (40)	4 (20)	207
Jumlah Skor Total		50	114	261	148	90	663
Rata-Rata Skor							221

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Tabel 4.20 di atas menunjukkan rata-rata skor tanggapan anggota masyarakat terhadap daya tanggap aparat dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB adalah 221. Angka ini termasuk dalam rentang 217 – 283 (rata-rata/sedang) tapi mendekati rentang 150-216 (rendah). Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat mempersepsikan dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* pada taraf sedang cenderung ke rendah. Dengan kata lain, daya tanggap aparat dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB secara keseluruhan dinilai masih cukup rendah oleh masyarakat. Secara lebih spesifik, tabel 4.20 menginformasikan bahwa titik lemah daya tanggap aparat dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB terletak pada persiapan program penyuluhan dan pembinaan (skor 191) sehingga hal ini harus menjadi perhatian lebih lanjut oleh aparat.

TABEL IV.21
TANGGAPAN RESPONDEN (MASYARAKAT)
TERHADAP DIMENSI KEMAMPUAN TEKNIS

No	Parameter	Jumlah Jawaban Setiap Bobot (Skor)					Total Skor
		1	2	3	4	5	
P10	Percaya terhadap kemampuan dalam melayani masyarakat	15 (15)	16 (32)	35 (105)	12 (48)	5 (25)	225
P11	Pemberian informasi tentang prosedur penjinan dalam pengurusan IMB	18 (18)	17 (34)	33 (99)	9 (36)	6 (30)	217
P12	Penampilan aparat pada saat bertugas	20 (20)	12 (24)	35 (105)	10 (40)	6 (30)	219
Jumlah Skor Total		53	90	309	124	85	661
Rata-Rata Skor							220

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Tabel 4.21 menginformasikan rata-rata skor tanggapan anggota masyarakat terhadap kemampuan teknis aparat menangani pengurusan IMB adalah 220. Angka ini termasuk dalam rentang 217 – 283 (rata-rata/sedang) tapi mendekati rentang 150-216 (rendah). Kondisi ini mengindikasikan bahwa masyarakat mempersepsikan dimensi kualitas pelayanan *assurance* pada taraf sedang cenderung ke rendah. Dengan kata lain, kemampuan teknis aparat dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB secara keseluruhan dinilai masih cukup rendah oleh masyarakat. Tabel 4.21 secara spesifik menginformasikan bahwa parameter penyediaan dan penyebaran informasi mengenai prosedur pengajuan dan pengurusan IMB menjadi titik terlemah dalam dimensi *assurance* (skor 217).

TABEL IV.22
TANGGAPAN RESPONDEN (MASYARAKAT)
TERHADAP DIMENSI EMPATI

No	Parameter	Jumlah Jawaban Setiap Bobot (Skor)					Total Skor
		1	2	3	4	5	
P13	Senantiasa dilayani dengan baik oleh aparat	6 (6)	16 (32)	36 (108)	13 (52)	12 (60)	258
P14	Aparat selalu memahami permasalahan yang dihadapi dalam pengurusan IMB	25 (25)	14 (28)	26 (78)	11 (44)	7 (35)	210
P15	Pemberian informasi tentang pemanfaatan lahan sebelum pengajuan IMB	13 (13)	22 (44)	29 (87)	11 (44)	8 (40)	228
Jumlah Skor Total		44	104	273	140	135	696
Rata-Rata Skor							232

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Tabel 4.22 di atas menginformasikan rata-rata skor tanggapan anggota masyarakat terhadap tingkat kepedulian aparat terhadap anggota masyarakat yang mengajukan permohonan IMB adalah 232. Angka ini termasuk dalam rentang 217 – 283 (rata-rata/sedang). Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat mempersepsikan dimensi kualitas pelayanan *empathy* pada taraf sedang. Dengan kata lain, tingkat kepedulian aparat dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB secara keseluruhan dinilai berada pada taraf sedang oleh masyarakat. Tabel 4.22 menunjukkan informasi lebih detil yakni parameter kemauan aparat untuk memahami permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengurus IMB menjadi titik lemah dari dimensi *empathy* (skor 210).

4.4 Tabulasi Silang

Analisis dengan menggunakan tabulasi silang dimaksudkan untuk mengetahui persepsi anggota masyarakat dan aparat terhadap variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* menurut kecamatan. Persepsi aparat,

masyarakat, maupun gabungan antara aparat dan masyarakat tersebut dikategorikan menjadi 1 = buruk (skor rata-rata jawaban antara 1-2), 2 = sedang (skor rata-rata jawaban antara 2,01-3,99), dan 3 = baik (skor rata-rata jawaban antara 4-5) sesuai hasil klasifikasi tanggapan rata-rata responden dengan menggunakan analisis klaster (*quick cluster*) yang tersedia dalam program statistik SPSS 10.

Adapun persepsi responden terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan untuk menggambarkan profil kecamatan dalam pelayanan IMB, adalah sebagai berikut:

4.4.1 Analisis Profil Kecamatan dalam Pelayanan IMB (Keterwujudan)

Analisis profil kecamatan dalam pelayanan IMB berdasarkan dimensi kualitas pelayanan *tangibles* ditampilkan pada tabel 4.23 berikut ini.

TABEL IV.23
TINGKAT PELAYANAN IMB MENURUT APARAT
DI MASING-MASING KECAMATAN
(KETERWUJUDAN)

Count		Tangibles		Total
		Sedang	Baik	
Kecamatan	Semarang Tengah		3	3
	Semarang Selatan		2	2
	Semarang Barat		2	2
	Semarang Timur	1	1	2
	Semarang Utara	1	1	2
	Tugu	1	1	2
	Ngaliyan	1	1	2
	Mijen	2	1	3
	Gayamsari		2	2
	Genuk	1	1	2
	Candisari	2		2
	Pedurungan	1		1
	Gajahmungkur		2	2
	Banyumanik		2	2
	Gunung Pati	2		2
	Total	12	19	31

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Tabel 4.23 menginformasikan bahwa dari 19 aparat yang mempersepsikan sarana dan prasarana fisik penunjang pelayanan pengelolaan IMB sudah baik, mayoritas (3 responden) berada di Kecamatan Semarang Tengah diikuti oleh Kecamatan Semarang Selatan, Semarang Barat, Gajahmungkur, dan Banyumanik (masing-masing 2 responden). Oleh sebab itu, kecamatan-kecamatan tersebut dapat dikategorikan memiliki kualitas pelayanan keterwujudan yang baik menurut kaca mata aparat apabila dibandingkan dengan kecamatan-kecamatan lain di Kota Semarang. Sedangkan 12 aparat mempersepsikan dimensi kualitas pelayanan *tangibles* berada pada taraf sedang dan mayoritas tersebar pada Kecamatan Mijen dan Candisari (masing-masing 2 responden).

Sementara persepsi masyarakat terhadap dimensi kualitas pelayanan *tangibles* ditampilkan pada tabel 4.24 di bawah ini.

TABEL IV.24
TINGKAT PELAYANAN IMB MENURUT MASYARAKAT
DI MASING-MASING KECAMATAN
(KETERWUJUDAN)

Count		Tangibles			Total
		Buruk	Sedang	Baik	
Kecamatan	Semarang Tengah		5	3	8
	Semarang Selatan		3	1	4
	Semarang Barat		5		5
	Semarang Timur		3		3
	Semarang Utara		2		2
	Tugu	2	3		5
	Ngaliyan	1	3		4
	Mijen	2	4		6
	Gayamsari	1	3		4
	Genuk	2	2		4
	Candisari		5		5
	Pedurungan	2	5		7
	Gajahmungkur	2	3		5
	Tembalang	1	5		6
	Banyumanik		5		5
	Gunung Pati	10			10
Total		23	56	4	83

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Tabel 4.24 menunjukkan bahwa dari 4 anggota masyarakat yang menilai sarana dan prasarana fisik penunjang pelayanan pengurusan IMB sudah baik, mayoritas (3 responden) berada di Kecamatan Semarang Tengah. Sedangkan dari 23 anggota masyarakat yang menilai dimensi kualitas pelayanan *tangibles* masih buruk, maka mayoritas berada di Kecamatan Gunung Pati (10 responden).

Adapun gabungan persepsi masyarakat dan aparat terhadap dimensi kualitas pelayanan *tangibles* di masing-masing kecamatan disajikan pada tabel 4.25 di bawah ini.

TABEL IV.25
TINGKAT PELAYANAN IMB MENURUT APARAT & MASYARAKAT
DI MASING-MASING KECAMATAN
(KETERWUJUDAN)

Count		Tangibles			Total
		Buruk	Sedang	Baik	
Kecamatan	Semarang Tengah		5	6	11
	Semarang Selatan		3	3	6
	Semarang Barat		5	2	7
	Semarang Timur		4	1	5
	Semarang Utara		3	1	4
	Tugu	2	4	1	7
	Ngaliyan	1	4	1	6
	Mijen	2	6	1	9
	Gayamsari	1	3	2	6
	Genuk	2	3	1	6
	Candisari		7		7
	Pedurungan	2	6		8
	Gajahmungkur	2	3	2	7
	Tembalang	1	5		6
	Banyumanik		5	2	7
	Gunung Pati	10	2		12
Total		23	68	23	114

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Tabel 4.25 di atas menunjukkan bahwa dari 23 responden (aparatur dan masyarakat) yang menilai sarana dan prasarana fisik penunjang pelayanan pengurusan IMB sudah baik, mayoritas (6 responden) berada di Kecamatan Semarang Tengah diikuti Semarang Selatan (3 responden), Semarang Barat, Gayamsari, Gajahmungkur, dan Banyumanik (masing-masing 2 responden). Sementara dari 23 responden yang menilai dimensi kualitas pelayanan *tangibles* masih buruk, maka mayoritas berada di Kecamatan Gunung Pati (10 responden).

4.4.2 Analisis Profil Kecamatan dalam Pelayanan IMB (Keandalan)

Tingkat pelayanan IMB (*reliability*) menurut persepsi aparat di masing-masing kecamatan ditampilkan pada tabel 4.26 di bawah ini.

TABEL IV.26
TINGKAT PELAYANAN IMB MENURUT APARAT
DI MASING-MASING KECAMATAN
(KEHANDALAN)

Count		Reliability		Total
		Sedang	Baik	
Kecamatan	Semarang Tengah		3	3
	Semarang Selatan		2	2
	Semarang Barat		2	2
	Semarang Timur		2	2
	Semarang Utara		2	2
	Tugu		2	2
	Ngaliyan		2	2
	Mijen	2	1	3
	Gayamsari	2		2
	Genuk	1	1	2
	Candisari		2	2
	Pedurungan		1	1
	Gajahmungkur		2	2
	Banyumanik		2	2
	Gunung Pati	2		2
Total		7	24	31

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Tabel 4.26 di atas menginformasikan bahwa dari 24 aparat yang mempersepsikan keandalan, ketepatan, dan kecepatan dalam menangani pengurusan IMB sudah baik, mayoritas (3 responden) berada di Kecamatan Semarang Tengah diikuti oleh Kecamatan Semarang Selatan, Semarang Barat, Semarang Timur, Semarang Utara, Tugu, Ngaliyan, Candisari, Gajahmungkur, dan Banyumanik (masing-masing 2 responden). Sedangkan 7 aparat mempersepsikan dimensi *reliability* berada pada taraf sedang dan mayoritas tersebar pada Kecamatan Mijen, Gayamsari, dan Gunung Pati (masing-masing 2 responden).

Adapun persepsi anggota masyarakat terhadap variabel *reliability* ditampilkan pada tabel 4.27 berikut ini.

TABEL IV.27
TINGKAT PELAYANAN IMB MENURUT MASYARAKAT
DI MASING-MASING KECAMATAN
(KEHANDALAN)

Count		Reliability			Total
		Buruk	Sedang	Baik	
Kecamatan	Semarang Tengah		2	6	8
	Semarang Selatan		2	2	4
	Semarang Barat	1	3	1	5
	Semarang Timur		2	1	3
	Semarang Utara		2		2
	Tugu		5		5
	Ngaliyan	1	3		4
	Mijen	3	3		6
	Gayamsari	1	3		4
	Genuk	1	3		4
	Candisari		5		5
	Pedurungan	3	4		7
	Gajahmungkur		4	1	5
	Tembalang	1	5		6
	Banyumanik	2	3		5
	Gunung Pati	10			10
Total		23	49	11	83

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Tabel 4.27 di atas menunjukkan bahwa dari 11 anggota masyarakat yang mempersepsikan keandalan, ketepatan, dan kecepatan dalam menangani pengurusan IMB sudah baik, mayoritas (6 responden) berada di Kecamatan Semarang Tengah. Sedangkan dari 23 anggota masyarakat yang mempersepsikan dimensi *reliability* masih buruk, mayoritas (10 responden) ada di Kecamatan Gunung Pati.

Adapun persepsi aparat dan anggota masyarakat (gabungan) terhadap dimensi *reliability* disajikan pada tabel 4.28 di bawah ini.

TABEL IV.28
TINGKAT PELAYANAN IMB MENURUT APARAT & MASYARAKAT
DI Masing-Masing KECAMATAN
(KEHANDALAN)

Count		Reliability			Total
		Buruk	Sedang	Baik	
Kecamatan	Semarang Tengah		2	9	11
	Semarang Selatan		2	4	6
	Semarang Barat	1	3	3	7
	Semarang Timur		2	3	5
	Semarang Utara		2	2	4
	Tugu		5	2	7
	Ngaliyan	1	3	2	6
	Mijen	3	5	1	9
	Gayamsari	1	5		6
	Genuk	1	4	1	6
	Candisari		5	2	7
	Pedurungan	3	4	1	8
	Gajahmungkur		4	3	7
	Tembalang	1	5		6
	Banyumanik	2	3	2	7
	Gunung Pati	10	2		12
Total		23	56	35	114

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Tabel 4.28 di atas memperlihatkan dari 23 responden yang mempersepsikan kehandalan dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB masih rendah, maka mayoritasnya (10 responden) berada di Kecamatan Gunungpati. Sedangkan dari 35 responden yang mempersepsikan bahwa aparat dalam menangani pengurusan IMB sudah handal, maka 9 responden berada di Kecamatan Semarang Tengah.

Tabulasi silang untuk variabel *reliability* (tabel 4.28) menginformasikan bahwa responden yang berada di Kecamatan Semarang Tengah menilai bahwa tingkat kehandalan aparat dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB sudah baik, sedangkan responden yang berada di Kecamatan Gunung Pati menilai bahwa tingkat kehandalan aparat masih rendah. Total dari 114 responden yang berpartisipasi dalam

penelitian ini, mayoritas (49,1%) berpandangan bahwa kehandalan aparat dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB masih berada pada taraf sedang.

4.4.3 Analisis Profil Kecamatan dalam Pelayanan IMB (Daya Tanggap)

Persepsi aparat terhadap tingkat pelayanan IMB (dimensi *responsiveness*) menurut 16 Kecamatan di Kota Semarang ditampilkan pada tabel 4.29 di bawah ini.

TABEL IV.29
TINGKAT PELAYANAN IMB MENURUT APARAT
DI MASING-MASING KECAMATAN
(DAYA TANGGAP)

Count		Responsiveness		Total
		Sedang	Baik	
Kecamatan	Semarang Tengah		3	3
	Semarang Selatan		2	2
	Semarang Barat		2	2
	Semarang Timur		2	2
	Semarang Utara		2	2
	Tugu		2	2
	Ngaliyan		2	2
	Mijen	1	2	3
	Gayamsari		2	2
	Genuk	1	1	2
	Candisari	1	1	2
	Pedurungan		1	1
	Gajahmungkur		2	2
	Banyumanik		2	2
	Gunung Pati	1	1	2
Total		4	27	31

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Tabel 4.29 di atas menunjukkan bahwa dari 27 aparat yang mempersepsikan daya tanggap dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB sudah baik, maka mayoritasnya (3 responden) berada di Kecamatan Semarang Tengah, diikuti Semarang Selatan, Semarang Barat, Semarang Timur, Semarang Utara, Tugu, Ngaliyan,

Candisari, Gajahmungkur dan Banyumanik (masing-masing 2 responden). Di sisi lain, dari 7 aparat yang mempersepsikan dimensi *responsiveness* masih berada pada taraf sedang, mayoritas berada di Kecamatan Mijen, Gayamsari, dan Gunung Pati (masing-masing 2 responden).

Sementara persepsi anggota masyarakat terhadap dimensi *responsiveness* disajikan pada tabel 4.30 berikut ini.

TABEL IV.30
TINGKAT PELAYANAN IMB MENURUT MASYARAKAT
DI MASING-MASING KECAMATAN
(DAYA TANGGAP)

Count		Responsiveness			Total
		Buruk	Sedang	Baik	
Kecamatan	Semarang Tengah		5	3	8
	Semarang Selatan		4		4
	Semarang Barat	1	4		5
	Semarang Timur		3		3
	Semarang Utara		2		2
	Tugu	2	3		5
	Ngaliyan	2	2		4
	Mijen	2	4		6
	Gayamsari	2	2		4
	Genuk	1	3		4
	Candisari		4	1	5
	Pedurungan	2	5		7
	Gajahmungkur	1	3	1	5
	Tembalang	3	3		6
	Banyumanik	2	3		5
	Gunung Pati	9	1		10
Total		27	51	5	83

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Tabel 4.30 menginformasikan bahwa 3 dari 5 anggota masyarakat yang memiliki persepsi yang baik mengenai daya tanggap aparat dalam menangani pengurusan IMB berada di Kecamatan Semarang Tengah. Di sisi lain, 9 dari 27

anggota masyarakat yang memiliki penilaian yang buruk tentang dimensi *responsiveness* berada di Kecamatan Gunung Pati.

Secara keseluruhan, persepsi aparat dan anggota masyarakat terhadap daya tanggap aparat dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB (*responsiveness*) disajikan pada tabel 4.31 berikut ini.

TABEL IV.31
TINGKAT PELAYANAN IMB MENURUT APARAT & MASYARAKAT
DI MASING-MASING KECAMATAN
(DAYA TANGGAP)

Count		Responsiveness			Total
		Buruk	Sedang	Baik	
Kecamatan	Semarang Tengah		5	6	11
	Semarang Selatan		4	2	6
	Semarang Barat	1	4	2	7
	Semarang Timur		3	2	5
	Semarang Utara		2	2	4
	Tugu	2	3	2	7
	Ngaliyan	2	2	2	6
	Mijen	2	5	2	9
	Gayamsari	2	2	2	6
	Genuk	1	4	1	6
	Candisari		5	2	7
	Pedurungan	2	5	1	8
	Gajahmungkur	1	3	3	7
	Tembalang	3	3		6
	Banyumanik	2	3	2	7
	Gunung Pati	9	2	1	12
Total		27	55	32	114

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Tabel 4.31 menunjukkan bahwa dari 27 responden yang mempersepsikan daya tanggap aparat dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB masih rendah, maka mayoritas (9 responden) berada di Kecamatan Gunungpati. Sementara dari 32 responden yang mempersepsikan daya tanggap aparat dalam menangani pengurusan IMB sudah baik, maka 6 responden berada di Kecamatan Semarang Tengah sedangkan

selebihnya tersebar di Kecamatan Gajahmungkur (3 responden), Semarang Selatan, Semarang Barat, Semarang Timur, Semarang Utara, Tugu, Ngaliyan, Mijen, Gayamsari, Candisari, dan Banyumanik (masing-masing 2 responden).

Tabulasi silang untuk variabel *responsiveness* (tabel 4.31) menunjukkan bahwa responden yang berada di Kecamatan Semarang Tengah menilai bahwa daya tanggap aparat dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB sudah baik, sedangkan responden yang berada di Kecamatan Gunung Pati menilai bahwa daya tanggap aparat masih rendah. Total dari 114 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, mayoritas (48,2%) menilai daya tanggap aparat dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB masih berada pada taraf sedang.

4.4.4 Analisis Profil Kecamatan dalam Pelayanan IMB (Kemampuan)

Persepsi aparat terhadap tingkat pelayanan IMB berdasarkan dimensi *assurance* menurut 16 Kecamatan di Kota Semarang ditampilkan pada tabel 4.32 berikut ini.

TABEL IV.32
TINGKAT PELAYANAN IMB MENURUT APARAT
DI MASING-MASING KECAMATAN
(KEMAMPUAN TEKNIS)

Count		Assurance		Total
		Sedang	Baik	
Kecamatan	Semarang Tengah		3	3
	Semarang Selatan		2	2
	Semarang Barat		2	2
	Semarang Timur		2	2
	Semarang Utara		2	2
	Tugu		2	2
	Ngaliyan		2	2
	Mijen	1	2	3
	Gayamsari		2	2
	Genuk	1	1	2
	Candisari		2	2
	Pedurungan		1	1
	Gajahmungkur		2	2
	Banyumanik		2	2
	Gunung Pati		2	2
Total		2	29	31

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Tabel 4.32 menginformasikan bahwa dari 29 aparat yang menilai dirinya sendiri sudah memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menangani pengurusan IMB, maka mayoritasnya (3 responden) berada di Kecamatan Semarang Tengah, diikuti Semarang Selatan, Semarang Barat, Semarang Timur, Semarang Utara, Tugu, Ngaliyan, Candisari, Mijen, Gayamsari, Gajahmungkur, Gunung Pati, dan Banyumanik (masing-masing 2 responden). Di sisi lain, hanya 2 aparat yang mempersepsikan dimensi *assurance* berada pada taraf sedang, 1 di Kecamatan Genuk dan 1 di Kecamatan Mijen.

Sementara persepsi anggota masyarakat terhadap dimensi *assurance* ditampilkan pada tabel 4.33 di bawah ini.

TABEL IV.33
TINGKAT PELAYANAN IMB MENURUT MASYARAKAT
DI MASING-MASING KECAMATAN
(KEMAMPUAN TEKNIS)

Count		Assurance			Total
		Buruk	Sedang	Baik	
Kecamatan	Semarang Tengah		3	5	8
	Semarang Selatan		3	1	4
	Semarang Barat	1	3	1	5
	Semarang Timur		3		3
	Semarang Utara		2		2
	Tugu	1	3	1	5
	Ngaliyan	2	2		4
	Mijen	3	3		6
	Gayamsari	1	3		4
	Genuk		4		4
	Candisari		4	1	5
	Pedurungan	1	6		7
	Gajahmungkur		4	1	5
	Tembalang	3	3		6
	Banyumanik	2	3		5
	Gunung Pati	9	1		10
Total		23	50	10	83

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Tabel 4.33 menginformasikan bahwa 50% dari 10 anggota masyarakat yang memiliki persepsi yang baik mengenai kemampuan teknis aparat dalam menangani pengurusan IMB berada di Kecamatan Semarang Tengah. Sedangkan mayoritas (9 responden) dari 21 anggota masyarakat yang memiliki penilaian yang buruk tentang dimensi *assurance* berada di Kecamatan Gunung Pati diikuti responden di Kecamatan Genuk (3 responden).

Persepsi responden terhadap kemampuan teknis aparat dalam menangani pelayanan pengurusan IMB (*assurance*) secara keseluruhan (gabungan aparat dengan anggota masyarakat) ditampilkan pada tabel 4.34 di bawah ini.

TABEL IV.34
TINGKAT PELAYANAN IMB MENURUT APARAT & MASYARAKAT
DI MASING-MASING KECAMATAN
(KEMAMPUAN TEKNIS)

Count		Assurance			Total
		Buruk	Sedang	Baik	
Kecamatan	Semarang Tengah		3	8	11
	Semarang Selatan		3	3	6
	Semarang Barat	1	3	3	7
	Semarang Timur		3	2	5
	Semarang Utara		2	2	4
	Tugu	1	3	3	7
	Ngaliyan	2	2	2	6
	Mijen	3	4	2	9
	Gayamsari	1	3	2	6
	Genuk		5	1	6
	Candisari		4	3	7
	Pedurungan	1	6	1	8
	Gajahmungkur		4	3	7
	Tembalang	3	3		6
	Banyumanik	2	3	2	7
	Gunung Pati	9	1	2	12
Total		23	52	39	114

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Tabel 4.34 di atas memperlihatkan dari 23 responden yang mempersepsikan kemampuan teknis aparat dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB masih rendah, maka mayoritas (9 responden) berada di Kecamatan Gunungpati. Sedangkan dari 39 responden yang mempersepsikan kemampuan aparat dalam menangani pengurusan IMB sudah baik, maka 8 responden berada di Kecamatan Semarang Tengah, sementara sisanya tersebar di Kecamatan Semarang Selatan, Semarang Barat, Tugu, Candisari, Gajahmungkur (masing-masing 3 responden), Semarang Timur, Semarang Utara, Ngaliyan, Mijen, Gayamsari, Banyumanik, dan Gunung Pati (masing-masing 2 responden).

Tabulasi silang untuk variabel *assurance* (tabel 4.34) sekali lagi menunjukkan bahwa responden yang berada di Kecamatan Semarang Tengah menilai kemampuan

teknis aparat dalam menangani pengurusan IMB sudah baik, sedangkan responden yang berada di Kecamatan Gunung Pati menilai kemampuan teknis aparat masih rendah. Total dari 114 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, mayoritas (45,8%) menilai kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB masih berada pada taraf sedang.

4.4.5 Analisis Profil Kecamatan dalam Pelayanan IMB (Empati)

Adapun persepsi responden (aparat) terhadap tingkat kepedulian dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB (*empathy*) ditampilkan pada tabel 4.35 di bawah ini.

TABEL IV.35
TINGKAT PELAYANAN IMB MENURUT APARAT
DI MASING-MASING KECAMATAN
(EMPATI)

Count		Empathy		Total
		Sedang	Baik	
Kecamatan	Semarang Tengah		3	3
	Semarang Selatan		2	2
	Semarang Barat		2	2
	Semarang Timur		2	2
	Semarang Utara		2	2
	Tugu		2	2
	Ngaliyan	1	1	2
	Mijen	1	2	3
	Gayamsari		2	2
	Genuk	1	1	2
	Candisari		2	2
	Pedurungan		1	1
	Gajahmungkur		2	2
	Banyumanik		2	2
	Gunung Pati	2		2
	Total	5	26	31

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Tabel 4.35 menginformasikan bahwa mayoritas aparat (3 responden) dari 26 aparat yang menilai dirinya sendiri sudah memiliki kepedulian yang tinggi dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB berada di Kecamatan Semarang Tengah, sedangkan selebihnya merata di Kecamatan Semarang selatan, Barat, Timur, Utara, serta Tugu, Gayamsari, Genuk, Candisari, Gajahmungkur, dan Banyumanik (masing-masing 2 responden). Sedangkan mayoritas (2 responden) dari 5 aparat yang memiliki penilaian yang sedang tentang dimensi *empathy* berada di Kecamatan Gunung Pati.

Sedangkan persepsi anggota masyarakat terhadap dimensi *empathy* menurut 16 Kecamatan di Kota Semarang disajikan pada tabel 4.36 berikut ini.

TABEL IV.36
TINGKAT PELAYANAN IMB MENURUT MASYARAKAT
DI MASING-MASING KECAMATAN
(EMPATI)

Count		Empathy			Total
		Buruk	Sedang	Baik	
Kecamatan	Semarang Tengah		1	7	8
	Semarang Selatan		1	3	4
	Semarang Barat		5		5
	Semarang Timur		1	2	3
	Semarang Utara		2		2
	Tugu	1	3	1	5
	Ngaliyan	1	3		4
	Mijen		6		6
	Gayamsari	1	3		4
	Genuk	3	1		4
	Candisari		4	1	5
	Pedurungan	1	6		7
	Gajahmungkur	1	3	1	5
	Tembalang	2	4		6
	Banyumanik	2	2	1	5
	Gunung Pati	9	1		10
Total		21	46	16	83

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Tabel 4.36 menunjukkan 7 dari 16 anggota masyarakat yang menilai aparat sudah memiliki kepedulian yang tinggi dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB berada di Kecamatan Semarang Tengah. Di sisi lain, 9 dari 21 anggota masyarakat yang memiliki penilaian yang buruk terhadap dimensi *empathy* berada di Kecamatan Gunung Pati.

Secara keseluruhan, persepsi aparat dan anggota masyarakat terhadap tingkat kepedulian terhadap anggota masyarakat dalam penanganan pengurusan IMB (*empathy*) ditampilkan pada tabel 4.37 berikut ini.

TABEL IV.37
TINGKAT PELAYANAN IMB MENURUT APARAT & MASYARAKAT
DI MASING-MASING KECAMATAN
(EMPATI)

Count		Empathy			Total
		Buruk	Sedang	Baik	
Kecamatan	Semarang Tengah		1	10	11
	Semarang Selatan		1	5	6
	Semarang Barat		5	2	7
	Semarang Timur		1	4	5
	Semarang Utara		2	2	4
	Tugu	1	3	3	7
	Ngaliyan	1	4	1	6
	Mijen		7	2	9
	Gayamsari	1	3	2	6
	Genuk	3	2	1	6
	Candisari		4	3	7
	Pedurungan	1	6	1	8
	Gajahmungkur	1	3	3	7
	Tembalang	2	4		6
	Banyumanik	2	2	3	7
	Gunung Pati	9	3		12
	Total	21	51	42	114

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Tabel 4.37 di atas menunjukkan dari 21 responden yang mempersepsikan kepedulian aparat terhadap anggota masyarakat dalam konteks pelayanan IMB masih rendah, maka mayoritas (9 responden) berada di Kecamatan Gunungpati. Sedangkan dari 42 responden yang mempersepsikan kepedulian aparat tinggi, maka 10 responden berada di Kecamatan Semarang Tengah, sementara sisanya tersebar di Kecamatan Semarang Selatan (5 responden), Semarang Timur (4 responden), serta Gajahmungkur, Tugu, Candisari, dan Banyumanik (masing-masing 3 responden).

Tabulasi silang untuk variabel *empathy* (tabel 4.37) menegaskan bahwa responden yang berada di Kecamatan Semarang Tengah menilai aparat memiliki kepedulian yang tinggi terhadap anggota masyarakat dalam konteks pelayanan IMB, sedangkan responden yang berada di Kecamatan Gunung Pati menilai sebaliknya. Total dari 114 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, mayoritas (44,7%) menilai tingkat kepedulian aparat masih berada pada taraf yang sedang saja.

4.5 Tipologi Kecamatan menurut Kualitas Pelayanan IMB

Hasil analisis tabulasi silang memberikan informasi mengenai tingkat kualitas pelayanan IMB masing-masing kecamatan di Kota Semarang berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan dan berdasarkan persepsi aparat, masyarakat, dan gabungan antara aparat dan masyarakat. Informasi tersebut digunakan untuk menyusun tipologi kecamatan menurut tingkat kualitas pelayanan IMB, sebagai berikut:

4.5.1. Tipologi Kecamatan menurut Kualitas Pelayanan IMB (Aparat)

Ditilik dari persepsi aparat terhadap dimensi keterwujudan (*tangibles*) maka Kecamatan Semarang Tengah, Selatan, Barat, Gayamsari, Gajahmungkur, dan

Banyumanik dinilai memiliki sarana dan prasarana fisik pendukung pelayanan IMB yang baik, sedangkan Kecamatan Gunung Pati, Mijen, dan Candisari termasuk kategori sedang. Sementara kecamatan-kecamatan lain dapat digolongkan cukup baik karena proporsi antara baik dan sedang berimbang. Perlu dikemukakan kembali bahwa tidak ada aparat yang berpandangan bahwa kualitas pelayanan keterwujudan berada pada taraf buruk.

Sedangkan persepsi aparat terhadap tingkat kehandalan pelayanan pengurusan IMB menunjukkan bahwa Kecamatan Semarang Tengah, Selatan, Barat, Timur, Utara, Tugu, Ngaliyan, Candisari, Gajahmungkur, dan Banyumanik dinilai mempunyai tingkat ketepatan dan kecepatan pelayanan yang sudah baik, sedangkan Mijen, Gayamsari, dan Gunung Pati dinilai cukup.

Dilihat dari tingkat daya tanggap dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB maka bisa diinformasikan bahwa Semarang Tengah, Selatan, Barat, Timur, Utara, Tugu, Ngaliyan, Mijen, Gayamsari, Gajahmungkur, dan Banyumanik diklasifikasikan baik sedangkan Genuk, Candisari, dan Gunung Pati berada pada taraf cukup baik karena proporsi antara sedang dan baik berimbang (50:50). Adapun Kecamatan Mijen dikategorikan sedang.

Apabila ditilik dari kemampuan teknis aparat dalam menangani pengurusan IMB, maka 14 dari 16 Kecamatan di Kota Semarang dapat diklasifikasikan sudah baik dan 2 kecamatan yakni Mijen dan Genuk dikategorikan cukup baik.

Sementara ditinjau dari kemauan aparat untuk memahami permasalahan yang dihadapi anggota masyarakat dalam pengurusan IMB (empati) maka Ngaliyan dan Genuk diklasifikasikan cukup baik, sedangkan Gunung Pati dan Mijen dikategorikan sedang, selebihnya (12 kecamatan) dikalsifikasikan sudah baik.

4.5.2. Tipologi Kecamatan menurut Kualitas Pelayanan IMB (Masyarakat)

Apabila dilihat dari kaca mata anggota masyarakat maka Kecamatan Semarang Tengah dinilai memiliki sarana dan prasarana fisik penunjang pelayanan IMB yang sudah baik sementara Semarang Tengah, Barat, Candisari, Gajahmungkur, Tembalang, Banyumanik, dan Mijen berada pada taraf sedang. Adapun Kecamatan Gunung Pati dinilai masih perlu banyak dilakukan peningkatan

Sementara penilaian masyarakat terhadap kehandalan aparat dalam menangani pelayanan pengurusan IMB menunjukkan bahwa Semarang Tengah diklasifikasikan sudah baik, Semarang Selatan cukup baik, Gunung Pati masih perlu banyak peningkatan, dan selebihnya (13 kecamatan) dapat dikategorikan sedang.

Adapun daya tanggap aparat dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB menunjukkan bahwa Kecamatan Semarang Tengah dan Gajahmungkur dapat diklasifikasikan cukup baik, Gunung Pati dikategorikan buruk, dan selebihnya (13 kecamatan) diklasifikasikan pada taraf cukup/sedang.

Kemampuan teknis aparat dalam menangani pengurusan IMB dilihat dari penilaian masyarakat menunjukkan Kecamatan Semarang Tengah dikategorikan sudah baik, Gunung Pati dipersepsikan perlu banyak ditingkatkan, dan selebihnya (14 kecamatan) dikategorikan memiliki kemampuan teknis yang cukup/sedang.

Apabila ditilik dari kemauan aparat untuk memahami permasalahan pengurusan IMB yang dihadapi oleh masyarakat maka aparat di Kecamatan Semarang Tengah dan Selatan dinilai mempunyai kepedulian yang baik, Gunung Pati dan Genuk diklasifikasikan masih kurang, dan selebihnya (12 kecamatan lain) dipersepsikan cukup/sedang.

4.5.3. Tipologi Kecamatan menurut Kualitas Pelayanan IMB (Aparat & Masyarakat)

Tingkat pelayanan keterwujudan menurut persepsi aparat dan masyarakat menunjukkan bahwa Semarang Tengah, Gayamsari, dan Gajahmungkur diklasifikasikan mempunyai kondisi sarana dan prasarana fisik penunjang pelayanan IMB yang sudah cukup baik, sedangkan Gunung Pati diklasifikasikan masih perlu banyak upaya peningkatan, dan selebihnya (12 kecamatan) dapat dikategorikan mempunyai tingkat kualitas pelayanan keterwujudan yang cukup/sedang.

Dilihat dari sisi tingkat kehandalan aparat dalam memberikan pelayanan IMB, maka aparat dan masyarakat berpandangan bahwa Kecamatan Semarang Tengah dan Selatan diklasifikasikan sudah baik, Kecamatan Gunung Pati dikategorikan buruk, dan selebihnya (13 kecamatan lain) dikategorikan cukup/sedang.

Ditilik dari daya tanggap aparat dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB, maka Semarang Tengah, Utara, Gayamsari, dan Gajahmungkur diklasifikasikan sudah cukup baik, sedangkan Gunung Pati dikategorikan masih perlu banyak ditingkatkan, serta kecamatan lainnya (11 kecamatan) dikategorikan cukup/sedang.

Ditinjau dari kemampuan teknis aparat dalam menangani pengurusan IMB maka Semarang Tengah diklasifikasikan sudah baik, Semarang Selatan, Barat, dan Tugu cukup baik, Gunung Pati diklasifikasikan buruk, dan sisanya (11 kecamatan) berada pada taraf sedang.

Adapun kualitas pelayanan pengurusan IMB ditilik dari kepedulian dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB, maka Semarang Tengah, Selatan, dan Timur dapat diklasifikasikan sudah mempunyai kepedulian yang tinggi terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam pengurusan IMB, Kecamatan

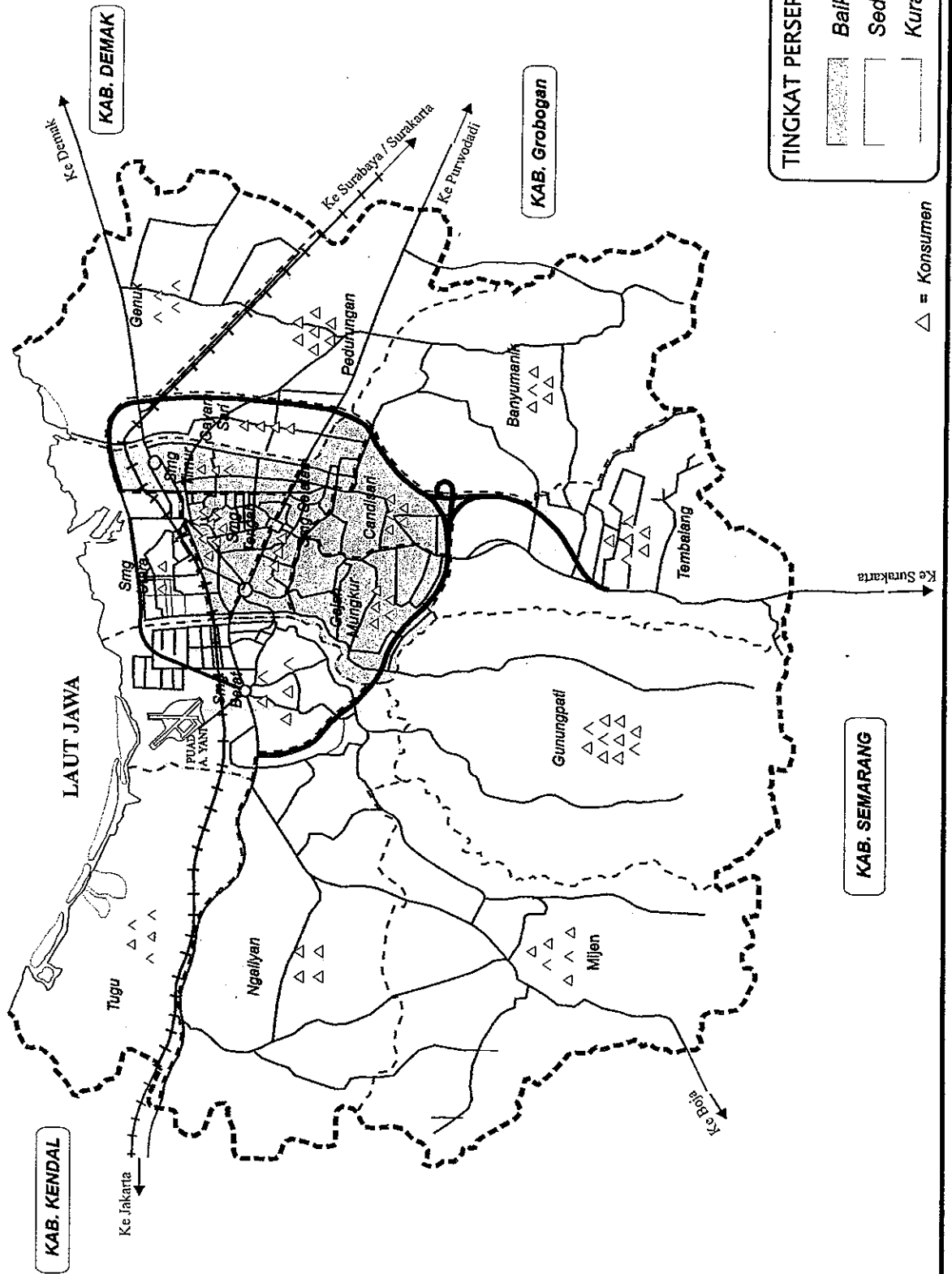
Semarang Utara, Tugu, dan Gajahmungkur dikategorikan cukup baik, sedangkan kecamatan lainnya (10 kecamatan) diklasifikasikan pada taraf sedang/cukup.

Secara keseluruhan analisis tipologi kecamatan di Kota Semarang berdasarkan tingkat kualitas pelayanan IMB mengindikasikan bahwa Kecamatan Semarang dipersepsikan paling baik dan Kecamatan Gunung Pati diklasifikasikan masih diperlukan banyak upaya peningkatan. Adapun posisi kecamatan lain dapat dikategorikan sedang/cukup baik. Kondisi ini ditengarai disebabkan oleh beberapa hal, antara lain:

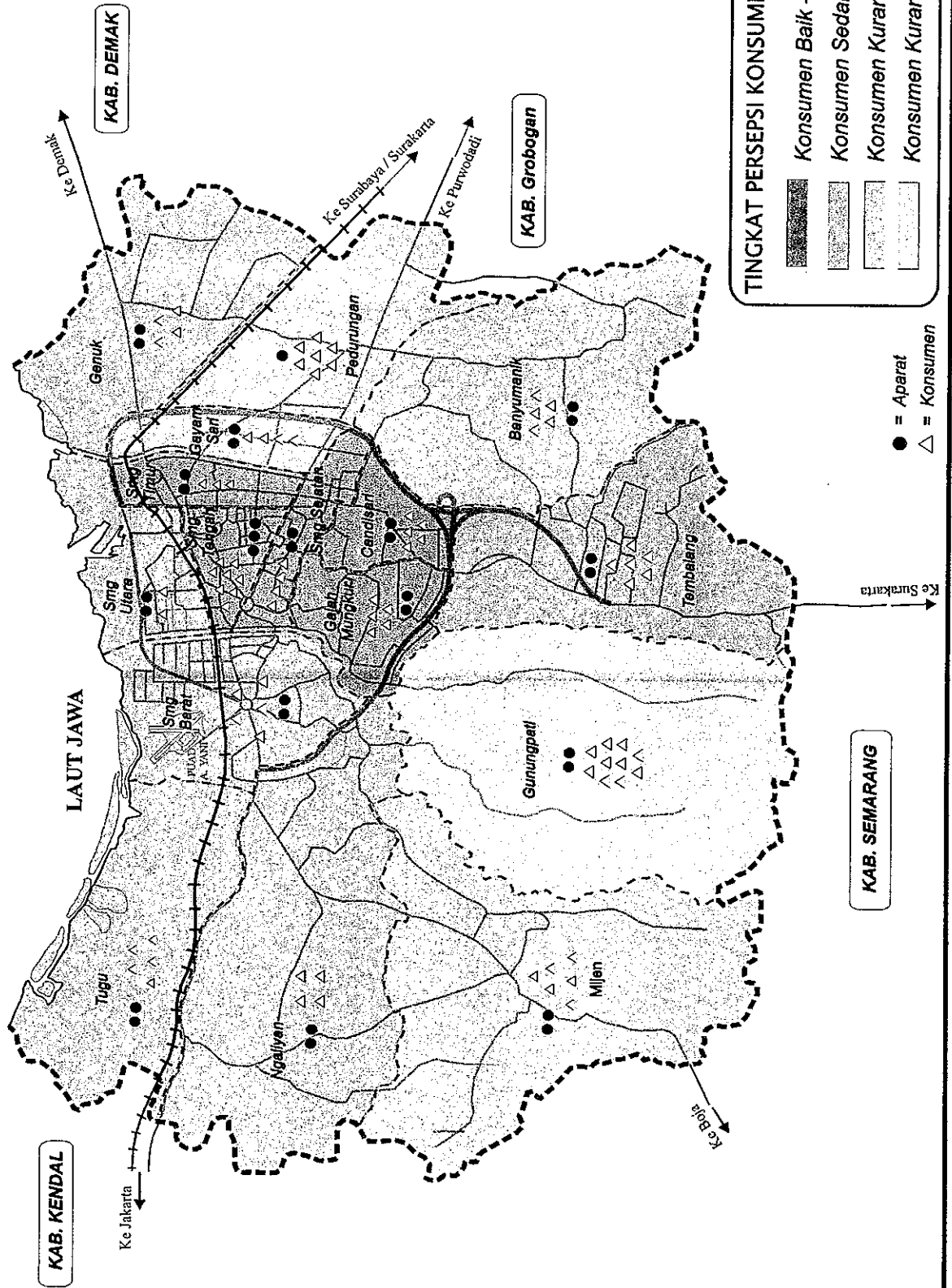
1. Akses dan infrastruktur di wilayah Kecamatan Gunung Pati berbeda dengan kondisi di Semarang Tengah, dimana akses menuju kantor kecamatan di Gunung Pati masih relatif terbatas bagi masyarakat terutama yang tinggal di daerah pedesaan sehingga memunculkan keengganan untuk mengurus IMB;
2. Tingkat pendidikan masyarakat di wilayah Kecamatan Gunung Pati berbeda dengan masyarakat Semarang Tengah maupun kecamatan-kecamatan lain yang dekat dengan pusat kota seperti Semarang Barat, Timur, Selatan, Candisari, dan Gayamsari. Tingkat pendidikan turut menentukan tingkat kesadaran masyarakat dalam mengurus IMB;
3. Tingkat pendapatan rata-rata masyarakat wilayah Gunung Pati diketahui lebih rendah daripada Semarang Tengah. Perbedaan tingkat pendapatan akan mempengaruhi intensitas pengurusan IMB karena masyarakat dengan pendapatan lebih tinggi memiliki kelebihan pendapatan yang dapat diinvestasikan kedalam bentuk investasi seperti properti.

Selanjutnya tipologi kecamatan menurut kualitas pelayanan dilihat dari kaca mata aparat, masyarakat, serta gabungan aparat dan masyarakat dapat dipetakan seperti terlihat pada 3 gambar peta berikut ini.

PETA TIPOLOGI KECAMATAN DI KOTA SEMARANG



PETA TIPOLOGI KECAMATAN DI KOTA SEMARANG



4.6 Analysis of Variance (ANOVA)

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Analysis of Variance* atau ANOVA. ANOVA digunakan untuk menguji apakah rata-rata *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *overall satisfaction* antara kelompok sampel aparat dengan kelompok sampel anggota masyarakat berbeda secara signifikan atau tidak.

Sebelum dilakukan pengujian dengan ANOVA terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi kunci ANOVA yakni varians antar populasi (aparat dan anggota masyarakat) adalah identik. Pengujian kesamaan varians tersebut dilakukan melalui *Levene's Test of Homogeneity of Variance*, dimana dasar pengambilan keputusannya adalah: jika probabilitas nilai *Levene Statistic* lebih besar daripada 0,05 maka dinyatakan varians antar populasi identik dan jika sebaliknya, probabilitas kurang dari 0,05 maka dinyatakan varians antar populasi berbeda (Singgih Santosa & Fandy Tjiptono, 2001). Adapun hasil pengujian asumsi kesamaan varians antar populasi disajikan pada tabel 4.38 di bawah ini.

TABEL IV.38
HASIL PENGUJIAN ASUMSI KESAMAAN VARIANS

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Tangibles	1.189	1	112	.278
Reliability	2.987	1	112	.079
Responsiveness	1.849	1	112	.132
Assurance	1.873	1	112	.141
Empathy	1.627	1	112	.170
Overall Satisfaction	1.772	1	112	.167

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Tabel 4.38 di atas menunjukkan bahwa probabilitas *Levene Statistic* untuk masing-masing variabel dependen *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *overall satisfaction* lebih besar daripada 0,05 sehingga disimpulkan bahwa varians *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *overall satisfaction* antara kelompok sampel aparat dengan kelompok sampel anggota masyarakat tidak berbeda atau identik. Hasil pengujian ini sekaligus menunjukkan bahwa asumsi kesamaan varians dipenuhi.

Tahap berikutnya adalah menguji apakah rata-rata antar kelompok sampel berbeda secara signifikan atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan ANOVA dan hasil estimasi ANOVA dengan SPSS disajikan pada tabel 4.39 berikut ini.

TABEL IV.39
Analysis of Variance (ANOVA)

Variabel Dependen	Faktor	Rerata (Mean)	F	Probabilitas
<i>Tangibles</i>	Anggota masyarakat (n=83)	2,6471	75,268	0,000
	Aparat (n=31)	4,1129		
<i>Reliability</i>	Anggota masyarakat (n=83)	2,7287	74,815	0,000
	Aparat (n=31)	4,3461		
<i>Responsiveness</i>	Anggota masyarakat (n=83)	2,6571	115,131	0,000
	Aparat (n=31)	4,5171		
<i>Assurance</i>	Anggota masyarakat (n=83)	2,6618	126,832	0,000
	Aparat (n=31)	4,7152		
<i>Empathy</i>	Anggota masyarakat (n=83)	2,8006	76,021	0,000
	Aparat (n=31)	4,4919		
<i>Overall Satisfaction</i>	Anggota masyarakat (n=83)	2,6541	84,038	0,000
	Aparat (n=31)	4,5165		

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2004

Tabel 4.39 di atas menunjukkan informasi-informasi penting sebagai berikut:

1. Rata-rata persepsi anggota masyarakat dengan persepsi aparat terhadap kondisi sarana dan prasarana fisik yang mendukung pelayanan pengelolaan IMB (*tangibles*) berbeda secara signifikan pada taraf signifikansi 5% ($F = 75,268$; probabilitas = 0,000) dimana rata-rata persepsi aparat ($mean = 4,1129$) lebih tinggi daripada persepsi anggota masyarakat ($mean = 2,6471$);
2. Rata-rata persepsi anggota masyarakat dengan persepsi aparat terhadap tingkat kehandalan pelayanan pengelolaan IMB (*reliability*) juga berbeda secara signifikan pada taraf signifikansi 5% ($F = 74,815$; probabilitas = 0,000) dimana rata-rata persepsi aparat ($mean = 4,3461$) lebih tinggi daripada persepsi anggota masyarakat ($mean = 2,7287$);
3. Rata-rata persepsi anggota masyarakat dengan persepsi aparat terhadap daya tanggap aparat dalam memberikan pelayanan pengelolaan IMB (*responsiveness*) berbeda secara signifikan pada $\alpha = 0,05$ ($F = 115,131$; probabilitas = 0,000) dimana rata-rata persepsi aparat ($mean = 4,5171$) lebih tinggi daripada persepsi anggota masyarakat ($mean = 2,6571$);
4. Rata-rata persepsi anggota masyarakat dengan persepsi aparat terhadap kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan pengelolaan IMB (*assurance*) berbeda secara signifikan pada $\alpha = 0,05$ ($F = 126,832$; probabilitas = 0,000) dimana rata-rata persepsi aparat ($mean = 4,7152$) lebih tinggi daripada persepsi anggota masyarakat ($mean = 2,6618$);
5. Rata-rata persepsi anggota masyarakat dengan persepsi aparat terhadap tingkat kepedulian aparat dalam memberikan pelayanan pengelolaan IMB (*empathy*) berbeda secara signifikan pada taraf signifikansi 5% ($F = 76,021$; probabilitas =

0,000) dimana rata-rata persepsi aparat ($mean = 4,4919$) lebih tinggi daripada persepsi anggota masyarakat ($mean = 2,8006$);

6. Rata-rata persepsi anggota masyarakat dengan persepsi aparat terhadap variabel tingkat kepuasan terhadap pelayanan pengurusan IMB (*overall satisfaction*) berbeda secara signifikan pada $\alpha = 0,05$ ($F = 84,038$; probabilitas = 0,000) dimana rata-rata persepsi aparat ($mean = 4,5165$) lebih tinggi daripada persepsi anggota masyarakat ($mean = 2,6541$).

4.7 Pengujian Hipotesis

4.7.1 Pengujian Hipotesis 1

Hipotesis pertama menyatakan adanya dugaan terdapat kesenjangan dimensi kualitas pelayanan *tangibles* dalam pelayanan pengurusan IMB antara apa yang dipersepsikan oleh anggota masyarakat dengan apa yang dipersepsikan oleh pihak aparat terkait.

Hipotesis pertama diuji dengan ANOVA (tabel 4.39) dimana hasil estimasi menunjukkan terdapat perbedaan rata-rata persepsi terhadap dimensi kualitas pelayanan *tangibles* antara pihak aparat terkait ($mean = 4,1129$) dengan anggota masyarakat ($mean = 2,6471$) dimana perbedaan tersebut signifikan pada taraf signifikansi 5% ($F = 75,268$; probabilitas = 0,000). Hasil tersebut menunjukkan bahwa rata-rata aparat memandang kondisi sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan pengurusan IMB lebih baik daripada rata-rata anggota masyarakat. Hasil pengujian tersebut sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

4.7.2 Pengujian Hipotesis 2

Hipotesis kedua menyebutkan adanya dugaan terdapat kesenjangan dimensi kualitas pelayanan *reliability* dalam pelayanan pengelolaan IMB antara apa yang dipersepsikan oleh anggota masyarakat dengan apa yang dipersepsikan oleh pihak aparat terkait.

Hipotesis kedua diuji dengan ANOVA (tabel 4.39) dimana hasil analisis mengindikasikan terdapat perbedaan rata-rata persepsi terhadap dimensi kualitas pelayanan *reliability* antara pihak aparat terkait ($mean = 4,3461$) dengan anggota masyarakat ($mean = 2,7287$) dimana perbedaan tersebut signifikan pada taraf signifikansi 5% ($F = 74,815$; probabilitas = 0,000). Hasil ini menunjukkan bahwa rata-rata aparat memandang tingkat kehandalan dalam memberikan pelayanan pengelolaan IMB lebih tinggi daripada rata-rata anggota masyarakat. Hasil pengujian tersebut sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis kedua diterima.

4.7.3 Pengujian Hipotesis 3

Hipotesis ketiga menyebutkan bahwa terdapat kesenjangan dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* dalam pelayanan pengelolaan IMB antara apa yang dipersepsikan oleh anggota masyarakat dengan apa yang dipersepsikan oleh pihak aparat terkait.

Hipotesis ketiga juga diuji dengan ANOVA (tabel 4.39) dimana hasil analisis menunjukkan terdapat perbedaan rata-rata persepsi terhadap dimensi kualitas pelayanan *reliability* yang signifikan pada $\alpha = 0,05$ ($F = 115,131$; probabilitas = 0,000) antara pihak aparat ($mean = 4,5171$) dengan anggota masyarakat ($mean = 2,6571$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa rata-rata aparat menilai daya tanggap

dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB lebih tinggi daripada rata-rata anggota masyarakat. Hasil pengujian tersebut sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis ketiga diterima.

4.7.4 Pengujian Hipotesis 4

Hipotesis keempat menyebutkan adanya dugaan terdapat kesenjangan dimensi kualitas pelayanan *assurance* dalam pelayanan pengurusan IMB antara apa yang dipersepsikan oleh anggota masyarakat dengan apa yang dipersepsikan oleh pihak aparat terkait.

Seperti halnya pengujian hipotesis 1, 2, dan 3, maka hipotesis ketiga juga diuji dengan ANOVA (tabel 4.39) dimana hasil analisis menunjukkan terdapat perbedaan rata-rata persepsi terhadap dimensi kualitas pelayanan *assurance* yang signifikan pada $\alpha = 0,05$ ($F = 126,832$; probabilitas = 0,000) antara pihak aparat ($mean = 4,7152$) dengan anggota masyarakat ($mean = 2,6618$). Hasil ini menunjukkan bahwa rata-rata aparat menilai kemampuan dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB lebih tinggi daripada rata-rata anggota masyarakat. Hasil pengujian tersebut sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis keempat diterima.

4.7.5 Pengujian Hipotesis 5

Hipotesis kelima menyebutkan adanya dugaan terdapat kesenjangan dimensi kualitas pelayanan *empathy* dalam pelayanan pengurusan IMB antara apa yang dipersepsikan oleh anggota masyarakat dengan apa yang dipersepsikan oleh pihak aparat terkait.

Hipotesis kelima juga diuji dengan ANOVA (tabel 4.39) dimana hasil analisis menunjukkan terdapat perbedaan rata-rata persepsi terhadap dimensi kualitas pelayanan *empathy* yang signifikan pada taraf signifikansi 5% ($F = 76,021$; probabilitas = 0,000) antara pihak aparat ($mean = 4,4919$) dengan anggota masyarakat ($mean = 2,8006$). Hasil ini menunjukkan bahwa rata-rata aparat menilai tingkat kepedulian dalam memberikan pelayanan pengelolaan IMB lebih tinggi daripada rata-rata anggota masyarakat. Hasil pengujian tersebut sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis kelima diterima.

4.8 Rangkuman Hasil Analisis

Hasil analisis data mengungkapkan informasi-informasi penting, sebagai berikut:

1. Apabila dilihat dari aspek-aspek demografis (jenis kelamin, usia, pendidikan formal, pekerjaan, dan tingkat pendapatan) maka diindikasikan bahwa faktor demografis *tidak membedakan* persepsi responden (aparat dan anggota masyarakat) terhadap dimensi kualitas pelayanan pengelolaan IMB (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Terkait dengan aspek-aspek demografis, ditemukan adanya kesenjangan antara persepsi aparat dengan persepsi anggota masyarakat terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan pengelolaan IMB dimana rata-rata aparat mempersepsikan kelima dimensi kualitas tersebut sudah baik sedangkan rata-rata anggota masyarakat mempersepsikannya pada taraf sedang.
2. Konsisten dengan temuan yang dipaparkan pada nomor 1, hasil analisis dengan menggunakan rentang skala menunjukkan secara keseluruhan, persepsi aparat

terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan cenderung tinggi, sedangkan persepsi masyarakat cenderung rendah. Titik lemah kualitas pelayanan pengurusan IMB berdasarkan persepsi masyarakat adalah pada pemberian penyuluhan dan pembinaan masyarakat (bagian dimensi *tangibles*), daya tanggap aparat terhadap permasalahan yang dihadapi anggota masyarakat yang muncul dalam pengurusan IMB (dimensi *reliability*), penyiapan program pembinaan dan penyuluhan (dimensi *responsiveness*), pemberian informasi tentang prosedur pengurusan IMB (dimensi *assurance*), serta kemauan aparat untuk memahami masalah yang dihadapi oleh anggota masyarakat terkait dengan pengurusan IMB (dimensi *empathy*).

3. Secara keseluruhan, persepsi aparat terhadap variabel *tangibles* dan *reliability* tergolong tinggi, sedangkan persepsi terhadap variabel *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* termasuk sangat tinggi.
4. Persepsi anggota masyarakat terhadap variabel *tangibles* termasuk rendah dimana titik lemah terletak pada parameter pemberian penyuluhan dan pembinaan. Persepsi masyarakat terhadap variabel *reliability* berada pada taraf sedang dimana kelemahan ada pada parameter daya tanggap aparat terhadap permasalahan yang muncul dalam pengurusan IMB. Persepsi masyarakat terhadap variabel *responsiveness* tergolong rendah dimana titik lemah terletak pada penyiapan program penyuluhan dan pembinaan oleh aparat. Persepsi terhadap *assurance* juga termasuk rendah dimana titik terlemah ada pada parameter pemberian informasi mengenai prosedur pengurusan IMB. Terakhir, persepsi masyarakat terhadap variabel *empathy* berada pada taraf sedang dan pemahaman aparat terhadap

permasalahan yang dihadapi dalam pengurusan IMB merupakan parameter terlemah.

5. Persepsi responden (aparatur dan anggota masyarakat) terhadap variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berdasarkan tipologi kecamatan menunjukkan bahwa secara umum responden yang berada di Kecamatan Semarang Tengah menilai variabel-variabel tersebut sudah baik sedangkan responden di Kecamatan Gunung Pati mempersepsikan kelima variabel tersebut masih rendah.
6. Rata-rata persepsi anggota masyarakat dengan persepsi aparat terhadap kondisi sarana dan prasarana fisik yang mendukung pelayanan pengurusan IMB (*tangibles*) berbeda secara signifikan dimana rata-rata persepsi aparat lebih tinggi daripada persepsi anggota masyarakat. Kesimpulan ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima;
7. Rata-rata persepsi anggota masyarakat dengan persepsi aparat terhadap tingkat kehandalan pelayanan pengurusan IMB (*reliability*) berbeda secara signifikan dimana rata-rata persepsi aparat lebih tinggi daripada persepsi anggota masyarakat. Kesimpulan ini mendukung hipotesis kedua;
8. Rata-rata persepsi anggota masyarakat dengan persepsi aparat terhadap daya tanggap aparat dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB (*responsiveness*) berbeda secara signifikan dimana rata-rata persepsi aparat lebih tinggi daripada persepsi anggota masyarakat. Kesimpulan tersebut menunjukkan bahwa hipotesis ketiga diterima;
9. Rata-rata persepsi anggota masyarakat dengan persepsi aparat terhadap kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan pengurusan IMB (*assurance*)

berbeda secara signifikan dimana rata-rata persepsi aparat lebih tinggi daripada persepsi anggota masyarakat. Kesimpulan ini mendukung hipotesis keempat;

10. Rata-rata persepsi anggota masyarakat dengan persepsi aparat terhadap tingkat kepedulian aparat dalam memberikan pelayanan pengelolaan IMB (*empathy*) berbeda secara signifikan dimana rata-rata persepsi aparat lebih tinggi daripada persepsi anggota masyarakat. Kesimpulan ini mendukung hipotesis kelima.

Informasi-informasi penting yang diperoleh dari hasil analisis data secara keseluruhan menunjukkan bahwa penilaian rata-rata aparat dengan penilaian rata-rata anggota masyarakat terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan pengelolaan IMB berbeda secara signifikan dimana penilaian aparat lebih tinggi daripada penilaian anggota masyarakat, baik dilihat dari faktor-faktor demografis maupun faktor wilayah kecamatan.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis maka ditarik kesimpulan-kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi kualitas pelayanan keterwujudan (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kemampuan (*assurance*), dan empati (*empathy*) disimpulkan merupakan faktor-faktor yang dapat menentukan tingkat kualitas pelayanan IMB secara keseluruhan. Kelima dimensi tersebut terbukti membedakan persepsi masyarakat dan aparat terhadap kualitas pelayanan IMB.
2. Rata-rata aparat yang terkait dengan pelayanan IMB yang tersebar di 16 wilayah kecamatan di Kota Semarang berpandangan bahwa pelayanan IMB sudah berjalan baik. Namun apabila ditilik dari persepsi masyarakat, maka kualitas pelayanan IMB di 16 kecamatan di Kota Semarang masih perlu ditingkatkan khususnya di wilayah Gunung Pati. Hasil analisis lebih jauh mengungkapkan titik-titik lemah kualitas pelayanan IMB menurut masyarakat yaitu pada parameter pemberian penyuluhan dan pembinaan (*tangibles*), daya tanggap aparat terhadap permasalahan yang muncul dalam pengurusan IMB (*reliability*), penyiapan program penyuluhan dan pembinaan oleh aparat (*responsiveness*), pemberian informasi mengenai prosedur pengurusan IMB (*assurance*), serta pada pemahaman aparat terhadap permasalahan yang dihadapi dalam pengurusan IMB (*empathy*). Berdasarkan kenyataan tersebut disimpulkan bahwa fungsi aparat sebagai pelayan masyarakat dalam pengurusan IMB belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat.

3. Berdasarkan hasil analisis pada 16 kecamatan yang diwakili oleh 83 anggota masyarakat dan 31 aparat terkait dengan pelayanan IMB di Kota Semarang menunjukkan penanganan pelayanan IMB sesuai dengan SK Walikota dalam hal *breakdown* atau pelimpahan kewenangan. Namun demikian, pelimpahan kewenangan tersebut ternyata belum efektif. Hal ini diperlihatkan dari adanya kesenjangan yang signifikan antara kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dengan persepsi aparat terhadap kualitas pelayanan IMB dimana rata-rata masyarakat menilai kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan sedangkan aparat berpandangan kualitas pelayanan IMB sudah baik. Kesimpulan ini lebih jauh didukung oleh hasil penelitian yang menunjukkan tidak meratanya kualitas pelayanan IMB seperti dipersepsikan oleh masyarakat maupun aparat, dimana Semarang Tengah dinilai sebagai terbaik sedangkan Gunung Pati dinilai masih banyak kekurangan.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan-kesimpulan dari hasil penelitian ini maka dapat diajukan rekomendasi kepada pihak Pemerintah Kota Semarang, sebagai berikut:

1. Fungsi aparat sebagai pelayan masyarakat dalam pengelolaan IMB belum berjalan dengan baik. Untuk itu perlu dilakukan upaya pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan. Pelatihan dan pengembangan perlu dilakukan secara intensif dan ekstensif. Maksudnya tidak hanya mencakup peningkatan pemahaman aparat tentang prosedur pelayanan pengelolaan IMB tapi juga mencakup pelatihan mengenai pengawasan pelaksanaan IMB. Satu hal prinsip yang menjadi fokus pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia adalah

menumbuhkembangkan sikap mental bahwa aparat adalah pelayan masyarakat dan oleh sebab itu, pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas dan kewajiban utama sehingga mereka harus merasa wajib untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Lebih jauh, hasil analisis rentang skala dapat dijadikan pedoman tentang parameter-parameter yang harus menjadi fokus pelatihan dan pengembangan. Sebagai contoh, dimensi *assurance* memiliki titik lemah pada pemberian informasi mengenai prosedur pengurusan IMB. Dari sini dapat diupayakan melatih aparat untuk secara lebih intensif dan ekstensif menyebarkan informasi kepada masyarakat mengenai prosedur pengajuan atau permohonan IMB.

2. Ditilik dari aspek pendelegasian wewenang pelayanan IMB, maka dapat direkomendasikan kepada pihak Pemerintah Kota Semarang untuk lebih serius dalam melaksanakan praktek desentralisasi pelayanan IMB karena dapat dirasakan otoritas dan wewenang masing-masing kecamatan dalam menangani IMB masih kecil. Pelimpahan wewenang dan otoritas pelayanan IMB kepada masing-masing kecamatan perlu diperluas. Jadi peran aparat di kecamatan tidak hanya melayani pengajuan IMB tapi sesuai rekomendasi sebelumnya di atas, aparat di kecamatan mempunyai kewenangan untuk mengawasi dan menegakkan peraturan-peraturan dalam konteks IMB.
3. Dalam penelitian ini juga direkomendasikan pola perataan pendistribusian aparat teknis yang terkait dengan pelayanan IMB pada masing-masing wilayah kecamatan agar penanganan pelayanan IMB menjadi semakin efektif. Dari sini diharapkan kualitas pelayanan sekaligus pengawasan IMB menjadi semakin baik. Selain itu perlu relokasi aparat teknis dari Pemkot Semarang kembali ke kecamatan-kecamatan untuk mendukung efektifitas dan efisiensi pelayanan IMB.

4. Lebih jauh dapat dikemukakan disini bahwa persepsi responden terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan berbeda antar kecamatan dimana secara umum Kecamatan Semarang Tengah dinilai memiliki kualitas pelayanan pengurusan IMB paling baik dan Kecamatan Gunung Pati dinilai memiliki kualitas pelayanan pengurusan IMB yang masih buruk. Kondisi ini menunjukkan perlunya pengembangan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang berbeda antar wilayah kecamatan. Intensitas upaya peningkatan kualitas pelayanan pengurusan IMB hendaknya selaras dengan tingkat kualitas pelayanan yang telah dicapai oleh suatu wilayah. Dengan kata lain, strategi peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat disamaratakan untuk semua wilayah kecamatan namun memperhatikan kondisi sosial, demografis, dan strategis masing-masing wilayah melalui penyusunan skala prioritas dimana Kecamatan Gunung Pati disarankan memperoleh prioritas utama.

Penelitian ini tidak terlepas dari kelemahan dan kekurangan. Oleh karena itu direkomendasikan kepada pihak-pihak yang tertarik untuk melakukan penelitian sejenis, perbaikan-perbaikan sebagai berikut:

1. Penilaian masing-masing dimensi kualitas baik dari sisi aparat maupun anggota masyarakat sebagai anggota masyarakat dilakukan secara subyektif (berdasarkan persepsi). Hal ini rentan terhadap bias, sehingga bagi mereka yang akan melakukan penelitian sejenis sebaiknya melibatkan data-data obyektif dalam penelitian seperti data waktu faktual dalam pengurusan IMB, jumlah IMB yang dapat ditangani dalam periode waktu tertentu, dan sebagainya.
2. Penelitian ini terbatas pada 16 aparat dan 83 anggota masyarakat dari 16 wilayah kecamatan di Kota Semarang. Keterbatasan jumlah sampel memperlemah generalisasi

hasil-hasil penelitian. Untuk itu penelitian sejenis dapat mempertimbangkan untuk memperluas cakupan geografis obyek penelitian dan memperbanyak sampel. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk memperkuat daya generalisir hasil-hasil penelitian sehingga pihak-pihak yang membutuhkan penelitian mengenai kualitas pelayanan dalam konteks pelayanan pengelolaan IMB dapat memperoleh hasil yang lebih valid.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, Eugene W., et al., 1994, "Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability : Finding From Sweden", *Journal of Marketing*, Vol. 58, July.
- Bintan R. Saragih, Prof., 1997, "Manajemen Pemerintahan Dengan Penerapan Titik Berat Otonomi Pada Daerah Tingkat II" Makalah Seminar, Fisip UI, Jakarta.
- Cooper Donald R. & Emory C. William, 1995, *Business Research Methodology*, New York, Mc Graw Hill.
- Dharmmesta, BS., 1999, "Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual sebagai Panduan Bagi Peneliti", *Jurnal Ekonomi an Bisnis Indonesia*, Vol. 4, No.3.
- Djoko Susilo, 2003, "Reformasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP)", *Makalah RakorpanNas*, 17-19 Februari 2003, Jakarta.
- Ellitan, L., 1999, "Membangun Loyalitas Melalui Customer Satisfaction dan Customer Oriented", *Kompak*, Nomor 19, April.
- Fitzimmons, J.A. & Fitzimmons, M.J., 1994, "Service Management For Competitive Advantage", New York, NY : Mc Graw-Hill, Inc.
- Fornell, Claes, 1992, "A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience", *Journal of Marketing*, Vol. 56, p. 6-21, January.
- Fornell et al, "The American Customer Satisfaction Index, Nature Purpose, and Finding", *Journal of Marketing*, Vol. 60, p. 7-18, October, 1996.
- Hair, J. F., Jr., R. E. Anderson, R. L. Tatham, dan W. C. Black (1995) *Multivariate Data Analysis with Readings*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Hindiarto, Ferdinand, 2004, " Kualitas Layanan Publik", *Seputar Semarang*, edisi 31 Tahun I 16-22 Maret.
- Husein Umar (2001), *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ibrahim, A. & Soesanto, 1999, " Kepuasan Pasien Poliklinik Gigi dan Mulut", *Jurnal Manajemen & Bisnis*, Vol. 1 No. 3, Spetember.
- Johnson Michael D, 1998, "Customer Orientation and Market Action", *Journal of The Academy of Marketing Science*, Vol. 26, No. 2, p.115-127.

- Kamalina Din Jannah, 2001, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan", *Tesis*, Tidak Dipublikasikan, Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.
- Kristiadi, JB., 1997 "Otonomi Daerah di Indonesia dalam Perspektif Perilaku Organisasialisasi", *Seminar Otonomi Daerah*, Depdagri, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1994, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, dan Pengendalian*, Erlangga, Jakarta.
- Mulyana, 2002, "Kepuasan Pelanggan Sebagai Keunggulan Daya Saing: Konsep Pengukuran dan Strategik", *Ekobis*, Vol. 3, No. 2, Mei.
- Malhotra, Naresh K., 1996, *Marketing Research*, Prentice Hall International, Inc, Saddle River, New Jersey.
- Parasuraman et al., 1990, "Five Imperatives for Improving Service Quality", *Sloan Management Review*, Summer.
- , 1990, "Five Imperatives For Improving Service Quality", *Sloan Management Review*, Summer.
- , 1988, "Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Jurnal of Retailing*, Volume 64, Number 1 Spring.
- Pranoedjoe, RM., 1995, "Penataan kelembagaan Dalam Kurun Waktu Rencana Korporat" Makalah Kursus Kader Pimpinan, Jakarta.
- Rangkuti, Freedy, 1997, *Riset Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Redman Thomas C., 1995, "Improve Data Quality for Competitive Advantage", *Sloan Management Review*, Winter, Recent Management Publication.
- Sugeng, Amin, 2000, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Pada PT. PLN (Persero) Cabang Semarang di Kotamadya Semarang", *Tesis*, Tidak Dipublikasikan, Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.
- Sugiyono & Eri Wibowo (2001), *Statistika Penelitian dan Aplikasinya dengan SPSS 10.0 for Windows*, Alfabeta, Bandung
- Sulistyo, Heru, 1999, "Hubungan Antara Pelanggan Kualitas Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen : Studi pada Empat Industri Jasa di Semarang", *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 4/Tahun II/Desember.
- Soetjipto, Budi W. 1997, "Service Quality : Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia", *Usahawan*, No .01 Th XXXI Januari.

- Stoner, James A.F. and R. Edward Freeman, 1992, *Manajemen*, Edisi Keempat, Intermedia Jakarta.
- Tjiptono, F., 1996, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan", Rineka Cipta, Jakarta.
- Yazid, 1997, "Service Yang Berkualitas", *Jurnal Siasat Bisnis*, Th. I. Volume 4, Mei.
- Zamzami F. dan Jamil Ansari, 1999, "Pengaruh Pelimpahan Wewenang Terhadap Percepatan Pelayanan Sertifikasi Tanah", *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 1, No. 3, September.
- Zeithaml, Valerie A., Leonard L. Berry, And A. Parasuraman, 1990, "Delivery Quality Service: Balancing Customer Perception And Expectation", The Free Press New York, USA.

**TIPOLOGI KECAMATAN
DALAM PELAKSANAAN *BREAKDOWN* PELAYANAN IMB
DI KOTA SEMARANG**

TESIS

Disusun Dalam Rangka Memenuhi Persyaratan
Program Studi Magister Teknik Pembangunan Kota

Oleh:

HARI SOESILO
NIM. L4D002014



**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER TEKNIK PEMBANGUNAN KOTA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2004**